

# ASILO Y REFUGIO

Elisabet MONREAL RODRÍGUEZ

---

**ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE  
ATENCIÓN A PERSONAS  
SOLICITANTES DE PROTECCIÓN  
INTERNACIONAL EN NAVARRA**

**TFG/*GBL* 2018**



# Grado en Trabajo Social

Trabajo Fin de Grado  
Gradu Bukaerako Lana

***ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN A  
PERSONAS SOLICITANTES DE PROTECCIÓN  
INTERNACIONAL EN NAVARRA***

**Elisabet MONREAL RODRÍGUEZ**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
GIZA ETA GIZARTE ZIENTZIEN FAKULTATEA

**UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA  
NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA**

**Estudiante / Ikaslea**

Elisabet MONREAL RODRÍGUEZ

**Título / Izenburua**

Análisis del programa de atención a personas solicitantes de protección internacional en Navarra

**Grado / Gradu**

Grado en Trabajo Social

**Centro / Ikastegia**

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales / Giza eta Gizarte Zientzien Fakultatea  
Universidad Pública de Navarra / Nafarroako Unibertsitate Publikoa

**Director-a / Zuzendaria**

José Antonio PERALES DIAZ

**Departamento / Saila**

Departamento de Trabajo Social/ Gizarte Laneko Saila

**Curso académico / Ikasturte akademikoa**

2018/2019

**Semestre / Seihilekoa**

Otoño / Udazkena



## Resumen

En la actualidad continúan llegando personas a Europa en busca de refugio. La mayoría han visto vulnerados sus derechos fundamentales, han sido víctimas de persecución y han tenido que huir para preservar su integridad. La Unión Europea está demostrando poca capacidad para hacer frente a la demanda migratoria y con las políticas que está implantando está legitimando un discurso xenófobo, que es reproducido por la sociedad. La ciudadanía no conoce cuál es la situación de éste grupo, por ello creo necesaria la elaboración de esta investigación, para dar a conocer su realidad, los recursos que tienen en el país de acogida y el proceso que siguen. Además, es imprescindible que desde el Trabajo Social se conozca la labor que se realiza con estas personas, y que se promuevan acciones de sensibilización.

*Palabras clave:* Solicitante de protección internacional; refugio; estatuto de refugiado; trabajo social; programa integral de asilo.

## Abstract

Nowadays, people continue arriving to Europe looking for refuge. Their fundamental rights have been violated, they have been persecuted and they have had to flee in order to preserve their integrity. The European Union is demonstrating little capacity to face the migratory demand and with the policies it is implementing it is legitimating a xenophobic discourse, which is reproduced by society. The citizens don't know what the situation of this group is, therefore, I believe it is necessary to carry out this research, in order to make known their reality, the resources they have in the host country and the process they are following. In addition, it is essential that Social Work is aware of the work done with this group and the promotion of awareness actions.

*Keywords:* International protection applicant; refugee; refugee status; social work; comprehensive asylum program.





## Índice

<b>INTRODUCCIÓN</b>	2
<b>1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	3
<b>2. METODOLOGÍA</b>	4
<b>3. MARCO TEÓRICO</b>	5
3.1 Las migraciones	5
3.2 Motivos de la huida	8
3.. Marco jurídico	11
3.3.1 Normativa internacional	11
3.3.2 Legislación internacional destacable	14
3.3.3 Normativa nacional	15
3.4 Papel del Trabajo Social	16
<b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA</b>	22
4.1 Antecedentes	22
4.2 Características del programa	23
4.3 Itinerario de integración	25
4.3.1 Primera acogida	25
4.3.2 Acogida temporal	26
4.3.3 Integración y autonomía	27
<b>5. PROCESO DE SOLICITUD DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL</b>	30
<b>6. ANÁLISIS DEL PROGRAMA Y PAPEL DEL TRABAJO SOCIAL</b>	33
6.1 Fortalezas y debilidades	33
6.1.1 Algunos puntos débiles	33
6.1.2 Aspectos positivos del programa	37
6.2 El papel del Trabajo Social	41
6.2.1 Coordinación	43
6.2.2 Trabajo en red	43
6.2.3 Talleres	44
6.2.4 Compromiso	45
6.2.5 Auto cuidado	46
6.3 Situación y necesidades de las personas usuarias	47
6.3.1 Situación emocional	47
6.3.2 Expectativas	48
6.3.3 Vivienda	48
6.3.4 Relaciones sociales	50
<b>REFLEXIONES FINALES Y PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN</b>	53
<b>REFERENCIAS</b>	57
<b>ANEXOS</b>	60
A. Glosario	60
B. Entrevistas a profesionales del programa	61

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, muchas personas se ven obligadas a huir de su país de origen porque ven vulnerados sus derechos fundamentales al ser perseguidos por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social, opinión política o motivos de género, y requieren la protección de terceros países.

A su llegada al país de acogida es necesario cubrir sus necesidades básicas. El Ministerio de Empleo y Seguridad Social financia el Sistema Integral de Asilo, que pretende cubrir las necesidades básicas de las personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional mediante programas gestionados por entidades como CEAR y Cruz Roja. Se trata de programas de inserción de una duración determinada, con itinerarios personalizados y adaptados que persiguen el objetivo global de alcanzar la autonomía e integración en la sociedad de acogida, en este caso en Navarra.

La presente investigación pretende analizar la situación de las personas usuarias del programa en Navarra desde la perspectiva de profesionales del Trabajo Social. Por ello se ha procedido a la realización de entrevistas de trabajadoras sociales de las entidades gestoras en este territorio: CEAR y Cruz Roja. Se ha realizado un análisis de dichas entrevistas y se ha revisado la correspondiente documentación, para conocer todos los aspectos del itinerario y el proceso jurídico de solicitud de asilo.

Es esencial conocer la situación de este grupo ya que son personas que forman parte de la sociedad en la actualidad, por ello se requiere la realización de acciones de sensibilización y denuncia desde la disciplina de Trabajo Social.

## **1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se ha realizado en torno al objetivo general de analizar el programa de atención a personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional en Navarra. Para cumplir el objetivo general, se considera necesario desglosarlo en cuatro objetivos específicos que persiguen: conocer el programa existente, el proceso legal, las necesidades de las personas usuarias y el papel de las personas profesionales del trabajo social.

Objetivos específicos:

- Identificar las características del programa integral de atención a personas solicitantes de protección internacional.
- Conocer el procedimiento de solicitud de protección internacional.
- Analizar las necesidades de las personas usuarias del programa integral de atención a personas solicitantes de protección internacional.
- Estudiar el papel del trabajo social en materia de asilo y refugio.

## 2. METODOLOGÍA

Para lograr los objetivos citados, he utilizado una metodología cualitativa. “La investigación cualitativa es una actividad que localiza al observador en el mundo, (...) los investigadores cualitativos estudian la cosas en su contexto natural, intentando dar sentido o interpretar los fenómenos en función de los significados que las personas le dan” (Denzin y Lincoln, 2005, 3). Se considera pertinente el uso de dicha metodología, para este trabajo, ya que se realiza una interpretación de la realidad analizada.

Se han utilizado fuentes primarias y secundarias. Las secundarias son: el Manual de Gestión del Sistema de Acogida e Integración, del antiguo Ministerio de Empleo y Seguridad Social; fuentes del Ministerio del Interior; un documento explicativo del sistema de asilo elaborado por CEAR; y el diccionario de asilo de CEAR.

En cuanto a las fuentes primarias, he realizado tres entrevistas abiertas y semidirectivas a profesionales del programa de asilo: Ainara Iribarren, responsable de acogida de CEAR; Ainhoa Lafuente, técnica de integración social de CEAR; y Ana León, responsable de acogida temporal de Cruz Roja.

Además, he utilizado la técnica de la observación participante, que consiste en: “vivir entre la gente que uno estudia, llegar a conocerlos, a conocer su lenguaje y sus formas de vida a través de una intrusa y continuada interacción con ellos en la vida diaria” (Campoy & Gomes). He realizado las prácticas especializadas en CEAR, lo que me ha permitido conocer de primera mano el trabajo que se realiza en la entidad. Además, he tenido la oportunidad de realizar acompañamientos, que me han permitido descubrir diversos aspectos del grupo.

### 3. MARCO TEÓRICO

Las personas tendemos a desplazarnos de un lugar a otro a lo largo de nuestras vidas, tendemos a migrar. Las causas que llevan a hacerlo son muy variadas: trabajo, economía, búsqueda de una mejor calidad de vida, reagrupación familiar, enfermedad... En el caso de las personas refugiadas es diferente: migran porque se sienten perseguidas por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un grupo social, género u orientación sexual. A continuación se explica el concepto de migración y sus tipos y se profundiza en el caso de las personas asiladas.

#### 3.1 Las migraciones

Las migraciones según la UNESCO “Son los desplazamientos de la población de una delimitación geográfica a otra por un espacio de tiempo considerable o indefinido” (Blanco, 2000, 14). Esta autora critica la falta de precisión de la definición de la UNESCO y añade que dicha ambigüedad puede ser perjudicial y tener efectos negativos sobre la realidad migratoria. Para proporcionar precisión a la definición, añade que, otros autores afirman que para que exista una migración tiene que darse un movimiento espacial, temporal (durante un periodo de tiempo significativo) y social.

Miller aporta una definición más concreta “La migración es el desplazamiento de una o varias personas de un lugar a otro. Sus causas están vinculadas a los aspectos esenciales de la vida, como procurarse alimento o el matrimonio. Frecuentemente ha tenido efectos profundos, para bien o para mal, en el estatus social y económico de los individuos, así como en su riqueza, lenguaje, identidad religiosa e instrucción” (Miller, 2011, 444). En la definición de la autora aparecen nuevos aspectos como las posibles causas de las migraciones y sus efectos, que cobran gran relevancia en el proyecto de investigación. En el marco de esta investigación, los apuntes que realiza Miller en su definición sobre los efectos en el estatus, por ejemplo, hacen que sea la que más se adapta a la realidad a investigar.

En cuanto a los tipos de migraciones se puede atender a dos criterios: según los motivos y según las fronteras. En base al motivo del desplazamiento, Miller distingue entre migrantes laborales, migrantes institucionales y personas desplazadas.

Los migrantes laborales, como el propio término indica, tienen motivos de trabajo. “No tratan de establecer una residencia permanente y, a menudo esto se les impide. Esta forma de migración, cuando los contratos son legales, se denomina ‘migración por contrato temporal’. El periodo de trabajo puede ser breve o de varios años” (Miller, 2011, 449). Además, los/as migrantes laborales toman voluntariamente la decisión de desplazarse con el fin de buscar mejores condiciones o de reagruparse, entre otras. Pueden buscar información, referencias, incluso decidir migrar al lugar donde cuenten con redes de apoyo. Existe gran parte de la población migrante laboral que se encuentra en situación administrativa irregular y tiene que ceñirse a aceptar empleos sumergidos que fomentan la precariedad de su situación.

“Los migrantes institucionales son individuos que se desplazan al interior de una institución social, voluntaria o involuntariamente. Esta categoría abarca monjes y monjas, ancianos, prisioneros o estudiantes de universidad e internados” (Miller, 2011, 452). Es una categoría amplia ya que engloba personas que se desplazan de forma voluntaria o involuntaria, y se diferencia por ser en el marco de una institución.

“Las personas desplazadas son expulsadas de sus hogares, comunidades o países y forzadas a trasladarse a cualquier otro lugar. El colonialismo, la esclavitud, la guerra, la persecución, los desastres naturales, la minería a gran escala o la construcción de embalses son las causas principales de desplazamientos de la población” (Miller, 2011, 449). Las personas refugiadas se ubican dentro de la categoría de desplazadas ya que se han visto en la obligación de huir porque sus vidas estaban en riesgo, son migrantes forzosos/as. Por lo tanto, migran porque corre peligro su integridad física y en muchas ocasiones no saben cuál es el país dónde aterrizarán y no pueden adelantarse a buscar información o redes de apoyo que faciliten la llegada, como en el caso de los migrantes laborales. Además de haber vivido situaciones traumáticas en el país de origen, muchas de las personas tienen que soportar de nuevo ese tipo de situaciones durante el trayecto, todo esto hace que sean una población extremadamente vulnerable.

Atendiendo a la división en base a las fronteras, existe la migración interior (dentro de las fronteras de un estado), migración internacional (a través de las fronteras de un estado) y transnacional (desplazamientos habituales de ida y vuelta a través de las fronteras de uno o varios estados).

Además, dentro de la categoría de personas refugiadas, existen los desplazados internos, que son: “Personas o grupos de personas que han sido forzadas u obligadas a abandonar sus hogares o lugares de residencia habitual (...), y que no han cruzado fronteras reconocidas internacionalmente” (Mendia, 2005-2006).

También procede hacer referencia a dos términos que son la reubicación y el reasentamiento. El primero hace referencia a “asilar a las personas que ya en terreno europeo buscan un país donde volver a empezar una vida” y el segundo se refiere a “dar asilo a personas que están en terceros países dónde la situación vital es completamente insostenible” (Cea, 2017).

#### Diferencias entre personas refugiadas y migrantes laborales

María Jesús Vega cita las siguientes características que diferencian a las personas refugiadas de la población inmigrante. En primer lugar apunta “la decisión de salida del país de origen”. Las personas inmigrantes toman la decisión (pese a que en muchas ocasiones su situación es tan crítica que se ven casi obligados/as) de abandonar su país de origen para ir en busca de mejores oportunidades. Las personas refugiadas, en cambio, se ven totalmente obligadas a migrar ya que se sienten perseguidas, ven vulnerados sus derechos fundamentales.

“Conocimiento del país de acogida”. Las personas inmigrantes laborales deciden a qué país pueden migrar, por lo que tienen la oportunidad de recabar algo de información sobre el mismo. Las refugiadas en cambio, no tienen oportunidad de planear su viaje dadas las duras condiciones en que se encuentran, y en muchos casos, a su salida desconocen el país al que llegarán.

“Las redes y comunidades de acogida de los inmigrantes económicos en España son grandes y en ellas encuentran los extranjeros recién llegados un apoyo inicial, así como un marco de referencia cultural. Sin embargo, las comunidades de refugiados por nacionalidades en España son pequeñas y geográficamente dispersas” (Vega, 1996). Encontrar en el país de acogida una red de apoyo y referencias de personas que se han encontrado en la misma situación previamente es muy alentador y hace a las personas sentirse más seguras y acompañadas.

“Actitud del extranjero sobre su adaptación/inserción en el país de acogida” (ibídem). Los/as inmigrantes, si tienen la oportunidad, pueden volver a su país de origen y las

personas refugiadas en cambio, hasta que no cambien las condiciones por lo menos, no podrán retornar, por lo que se ven obligadas a adaptarse al nuevo contexto.

“Condiciones psicológicas (...) En este sentido, la atención psicosocial a los refugiados es una constante en el campo de intervención con este grupo con un alto grado de vulnerabilidad” (ibídem). El proceso migratorio en sí es duro y conlleva unas consecuencias a nivel psicológico. Muchas de las personas inmigrantes padecen el síndrome de Ulises causado por el estrés de dicho proceso. En el caso de las personas refugiadas, se deben tener en cuenta todas las situaciones traumáticas vividas en el país y en ocasiones durante el trayecto, que acentúan las consecuencias mencionadas.

### **3.2 Motivos de la huida**

A continuación se explica de forma muy breve la situación de algunos países en conflicto para entender mejor cuales son las razones por las que las personas se ven obligadas a abandonar sus países de origen y solicitar protección internacional.

En algunas ocasiones el conflicto del país de huida son las guerras. Es el caso de Siria e Ucrania, donde una serie de determinados sucesos violentos han sumido a estos países en una o varias guerras.

“En Siria, en marzo de 2011 estallaron las protestas contra el presidente sirio, Bashar el Asad, cabeza del régimen del partido Baaz” (Alba, 2016). Desde el estallido de la guerra, se han producido 250.000 muertes y más de 10 millones de personas se han quedado sin hogar a causa de los ataques entre el gobierno de El Assad y la oposición. (Naïr, 2016, 20). El contexto en que se encuentra el país es alarmante, situaciones de violencia diaria provocan que las personas que tienen la oportunidad huyan para salvar su vida.

“La guerra de Ucrania entre separatistas apoyados por Rusia y fuerzas del Gobierno ucraniano estalló en marzo de 2014. Tres años y cuatro meses. Tras ese tiempo la guerra se ha estancado. Las sucesivas declaraciones de alto el fuego no tienen ningún impacto” (Suárez, 2017). La guerra ha dejado más de 10.000 muertos y alrededor de un millón de personas desplazadas. El presidente ucraniano, Petro Poroshenko, afirma que será restituida la soberanía en los territorios prorrusos, también en Crimea. Existe gran sensación de abandono en el país, por parte de su gobierno y de la comunidad internacional. La situación de Ucrania también es desalentadora, otro tipo de guerra



produce inseguridad en sus habitantes y hace que se desplacen a zonas menos conflictivas o huyan del país.

Otros países como El Salvador, Honduras y Guatemala están inmersos en situaciones de violencia acrecentada a raíz de las maras o pandillas. Estos grupos han generado miedo en la población y han provocado la huida de muchas personas.

“En los últimos quince años, la región norte de Centroamérica, Guatemala, El Salvador y Honduras, presentan un acelerado crecimiento de violencia y criminalidad. El Salvador presentó una tasa de homicidios de 55 por cada cien mil habitantes en 2008, a razón de 10 y 12 homicidios diarios” (Rodríguez & Guillén, 2009). Esta condición de violencia se relaciona con diversos factores históricos, políticos y sociales y fomenta la utilización de la violencia como medio para ganar poder, generar miedo y alcanzar beneficios económicos. Según Pérez (2013) el auge de las maras en Latinoamérica se remonta a los años 90 cuando el presidente George Bush padre autorizó la deportación de los jóvenes de origen centroamericano que se encontraban en cárceles de Estados Unidos. Rápidamente este grupo se hizo con los territorios y comenzaron a generarse conflictos.

En el caso de Venezuela es la consecuencia de una crisis política y económica que está causando una situación de escasez dramática para sus habitantes.

“Venezuela está sumido en una crisis política y económica creciente marcada por la escasez de alimentos y medicamentos y una inflación galopante que ha llevado a miles de personas a salir del país” (La Nación, 2018). Nicolás Maduro, con la ayuda de funcionarios, formó una Asamblea en la que arrebató los poderes al congreso, que fue elegido mediante democracia. Esto, ha supuesto que el gobierno esté condenado por órganos internacionales, además del desplazamiento de gran parte de la población a países como Colombia y España.

Otros países como Nigeria, Camerún, Chad, Níger o Malí se están viendo afectados por un grupo armado llamado Boko Haram. “En Camerún, el grupo armado Boko Haram continúa cometiendo graves abusos contra los derechos humanos y violaciones del derecho internacional humanitario” (Amnistía Internacional, 2018). Estos abusos son saqueos, asesinatos y secuestros a civiles, entre otros. Las autoridades del país, en respuesta a esta situación, propiciaron detenciones y torturas de forma impropia.

y arbitraria. Ya no existe libertad de expresión ni de asociación en el país. Esta situación ha causado el desplazamiento de unas 240.000 personas entre 2014 y 2017.

“En Nigeria el Boko Haram continúa efectuando ataques que han causado cientos de muertes. Siguieron recibiendo noticias de ejecuciones extrajudiciales, desapariciones forzadas y tortura y otros malos tratos que, en algunos casos, dieron lugar a muertes bajo custodia” (Amnistía Internacional, 2018). La situación en Nigeria es similar, se han producido situaciones de violencia en todo el país, y han sido miles las personas expulsadas forzosamente de sus hogares.

Como se observa, los conflictos son de índole muy diferente. Existen otros motivos para solicitar asilo como la discriminación por motivos de raza, religión, nacionalidad, opinión política o pertenencia a un determinado grupo social. Además, la persecución por motivos de género se añadió a las causas de solicitud de asilo de forma posterior. En ella se incluye a las víctimas de violaciones de derechos por su identidad sexual.

Huesca, Giménez y Quicios (2018) afirman que “hasta el 29 de noviembre de 2016, 348.664 personas llegaron a Europa por esta vía. En 2015 más de un millón lo hicieron también por mar, otros 4.690 no llegaron, es decir, más del 1 por ciento de los que intentaban desembarcar en Europa murieron ahogados”. Esta situación es alarmante y es necesario dar una respuesta desde Europa. Una respuesta competente, que cubra las necesidades y ayude a cumplir el derecho de las personas solicitantes de protección internacional.

“La Unión Europea carece de respuestas ante los desafíos que plantea este entorno geoeconómico y geopolítico” (Naïr, 2016, 22). Este autor afirma que la Unión no prevé ni a medio ni a largo plazo y está desvinculando su responsabilidad al dejar que sea el mercado el que gestione la demanda migratoria. La Unión Europea además de ser incompetente a la hora de asumir este papel está fomentando la legitimación de tendencias racistas que perjudican al estigma de las personas refugiadas. ¿No es suficiente traumático tener que huir del país de origen por sentirse perseguido/a?

#### Características más comunes de las personas refugiadas

Según Vega (1996), a su llegada al país de acogida, las personas refugiadas presentan las siguientes características:

1. “Desorientación total”. Huyen del país de origen sin tener idea, en muchas ocasiones, de dónde llegarán, muchos han sufrido trayectos traumáticos y
- Análisis del programa de atención a personas solicitantes de protección internacional en Navarra

además, a su llegada, desconocen dónde recurrir. Todos estos aspectos originan una sensación de incertidumbre, vulnerabilidad y desorientación.

2. “Miedo y desconfianza”. No saben quiénes son los ‘malos’ y quiénes los ‘buenos’, en quien confiar y quien no, quien les va a ayudar y quién les va a dificultar. Sienten desconfianza de las autoridades y de la información que les proporcionan. Además tienen miedo a que las autoridades del país de origen tomen represalias contra su familia al saber de su solicitud de asilo.
3. “Carencia de recursos económicos”. En muchos casos las personas solicitantes llegan con escasos recursos económicos, esto depende del país de procedencia.
4. “Situación documental irregular”. Muchos llegan sin ningún tipo de visado o con documentación falsa. Al llegar, tras solicitar asilo, si se admite a trámite se proporciona la “Tarjeta roja”, que pasará a ser su documento de identidad durante el proceso.
5. “Síntomas de ansiedad, alteraciones nerviosas” causadas por todas las situaciones vividas tanto en el país de origen, durante el trayecto y a su llegada (op. cit.).

### **3.3 Marco jurídico**

En este apartado se presenta la normativa más relevante en materia de asilo. En primer lugar se expone normativa internacional que ha supuesto grandes cambios en los derechos de las personas refugiadas como la Convención de Ginebra, el Protocolo de Nueva York y el Acuerdo Schengen. Seguido, se mencionan algunos artículos de legislación internacional destacable, y continúa la legislación nacional con un breve apunte a la Constitución española y la Ley de Asilo de forma más profunda.

#### *3.3.1 Normativa internacional*

##### Convención de Ginebra

Después de la Segunda Guerra Mundial para procurar paliar la catastrófica situación se firmó la Convención de Ginebra estableciendo así un compromiso sobre las personas refugiadas del momento.

“La Convención de Ginebra de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados es, junto al Protocolo de Nueva York de 1967, el texto fundamental del régimen internacional del derecho de asilo” (Diccionario CEAR, 2014).

Según el diccionario de CEAR Euskadi (2014) las dos aportaciones más relevantes de la convención son la definición de persona refugiada y el principio de no devolución.

La definición de persona refugiada, hace referencia a “persona que tiene fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentra fuera de su país de nacionalidad y no puede o, a causa de dichos temores, no quiere acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde tenía su residencia habitual, no puede o, a causa de dichos temores, no quiere regresar a él. La persecución por motivos de género, incluida aquella motivada por la preferencia sexual y la identidad de género, están incluidas en las causas de persecución que reconoce el derecho de asilo” (Diccionario CEAR, 2014).

Por su parte, el principio de no devolución, según el diccionario de CEAR Euskadi, hace referencia a “la prohibición impuesta a los Estados por el Derecho Internacional de expulsar o devolver a una persona al territorio de cualquier país en el que su vida o su libertad se encuentren amenazadas, o en el que pudiera sufrir tortura, tratos inhumanos o degradantes u otras graves transgresiones de sus derechos humanos fundamentales”.

Además, la Convención creó el Documento de Viaje que “permite viajar a las personas reconocidas como refugiadas a cualquier país del mundo salvo el de origen, de donde huyeron por fundados temores de ser perseguidas” (Diccionario CEAR, 2014).

Según Barrero (1993) para llevar a cabo el mandato de la convención se creó el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados (ACNUR) que cumple las funciones de proporcionar protección internacional a las personas refugiadas y dar soluciones a sus necesidades.

#### Protocolo de Nueva York de 1967

El Protocolo de Nueva York o Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados se creó por la necesidad de considerar las nuevas situaciones devenidas por el contexto de las personas refugiadas desde la Convención de Ginebra.

“Considerando que han surgido nuevas situaciones de refugiados desde que la Convención fue adoptada y que hay la posibilidad, por consiguiente, de que los

refugiados interesados no queden comprendidos en el ámbito de la Convención” (BOE núm. 252, 1978).

Uno de los dos cambios más destacables es la modificación del término refugiado: “denotará toda persona comprendida en la definición del artículo 1 de la Convención, en la que se darán por omitidas las palabras ‘como resultado de acontecimientos ocurridos antes del 1.º de enero de 1951 y...’ y las palabras ‘... a consecuencia de tales acontecimientos” (BOE núm. 252, 1978). La otra modificación importante es la obligación de trabajar con el ACNUR: “Los Estados Partes en el presente Protocolo se obligan a cooperar en el ejercicio de sus funciones con la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, o cualquier otro organismo de las Naciones Unidas que le sucediere; en especial le ayudarán en su tarea de vigilar la aplicación de las disposiciones del presente Protocolo” (op.cit.).

#### Acuerdo Schengen

Aunque no es una normativa reguladora del derecho al refugio, el Acuerdo Schengen supuso un cambio importante en la circulación de las personas inmigrantes.

“Se firmó en 1985 con el objetivo de eliminar progresivamente las fronteras comunes de las partes contratantes y de establecer un régimen de libre circulación para las personas nacionales de los Estados signatarios (Alemania, Francia, Bélgica, Luxemburgo y los Países Bajos), y de los otros Estados de la entonces Comunidad Económica Europea (CEE) o de terceros países que posteriormente se fueran incorporando” (Diccionario CEAR, 2014).

“En 1995 entra en vigor el Convenio de Schengen, que define las condiciones y las garantías de aplicación del Acuerdo. A partir de entonces se suprimen los controles en las fronteras interiores entre los Estados signatarios y se crea una única frontera exterior donde se efectúan los controles de entrada en el Espacio Schengen(...). Se adoptan algunas normas comunes en materia de visados y derecho de asilo y se define el papel de las empresas transportistas en la “lucha contra la inmigración clandestina”, con el fin de permitir la libre circulación de personas en los países signatarios “sin perturbar el orden público” (Diccionario CEAR, 2014).

Sami Naïr (2016) explica que el contenido de dicho acuerdo es reservar el acceso al mercado de trabajo europeo solo a los comunitarios; su funcionamiento, establecer fronteras europeas bajo el control de los países fronterizos con aquellos “no

comunitarios”, y su práctica reducir drásticamente las entradas legales de los no comunitarios y encerrar a los demandantes de trabajo en espacios de retención, en campos, a la espera de su expulsión o bien, de su aceptación en caso de necesidad (op. cit: 42).

El Acuerdo Schengen provocó también contra efectos como el aumento de la reagrupación familiar. “Al no poder circular, los inmigrantes legalizados hacían llegar inmediatamente a sus familias, aprovechando el legítimo derecho a la reagrupación familiar”. Otro de los contra efectos que se dio por la elevada demanda migratoria es el crecimiento de mafias criminales que fomentan la llegada de inmigrantes. El tercer contra efecto que menciona Naïr en su libro es que la Unión Europea pasa a no distinguir entre inmigrantes laborales y personas refugiadas (Naïr, 2016, 42).

Esta cuestión supone que las personas están perdiendo el derecho de solicitar protección internacional a causa de la estrategia de la Unión Europea de reforzar fronteras. El derecho al asilo está recogido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en la Convención de Ginebra pero está siendo vulnerado por el Acuerdo Schengen.

### *3.3.2 Legislación internacional destacable*

De entre la legislación internacional destacan algunos artículos que cobran relevancia en materia de asilo, refugio y derechos humanos.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, proclamada en 1948, en su artículo 3, menciona: “Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”, y en el artículo 14 añade :“En caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país. Este derecho no podrá ser invocado contra una acción judicial realmente originada por delitos comunes o por actos opuestos a los propósitos y principios de las Naciones Unidas” (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948).

Por su parte, la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes destaca, en su artículo 3, que “Ningún Estado Parte procederá a la expulsión, devolución o extradición de una persona a otro Estado cuando haya razones fundadas para creer que estaría en peligro de ser sometida a tortura” lo que es un dato relevante para las personas refugiadas, que en su país de

origen existe una situación de violencia y vulneración de los derechos fundamentales (BOE núm. 268, 1978).

### *3.3.3 Normativa Nacional*

#### Constitución Española de 1978

Según la constitución española firmada el 29 de diciembre de 1978 “La ley establecerá los términos en que los ciudadanos de otros países y los apátridas podrán gozar del derecho de asilo en España” (BOE, 1978). De manera muy general la Constitución menciona el derecho al asilo en España y con intención de regular el derecho surgió la Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado, a la que le precede la ley actual de asilo o ley 12/2009 que se expone a continuación de forma detallada.

#### Ley de asilo

Actualmente la normativa que regula el derecho de asilo en España es La ley 12/2009 de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. A continuación se mencionan los artículos que se consideran de mayor relevancia para el proyecto.

El artículo 2 trata sobre el derecho de asilo, menciona qué es la protección que se proporciona a las personas reconocidas como refugiadas. El reconocimiento de persona refugiada se define, además de en esta ley, en la Convención de Ginebra y en el Protocolo de Nueva York.

El artículo 3 explica la condición de persona refugiada de la siguiente manera: “(...) se reconoce a toda persona que, debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, opiniones políticas, pertenencia a determinado grupo social, de género u orientación sexual, se encuentra fuera del país de su nacionalidad y no puede o, a causa de dichos temores, no quiere acogerse a la protección de tal país” (BOE, 2009).

El artículo 4 habla de la protección subsidiaria que se proporciona a las personas que no cumplen los requisitos para el estatuto de persona refugiada pero se considera que, en caso de volver al país de origen, su integridad física estaría en riesgo.

El artículo 6 trata sobre los actos de persecución. La ley requiere que dichos actos estén basados en temores fundados como actos graves de violencia o penas

discriminatorias entre otros. Además requiere que los actos de persecución estén relacionados con los motivos de persecución.

El artículo 7 menciona los motivos de persecución que se resumen en raza, religión, nacionalidad, opiniones políticas o pertenencia a un grupo social determinado.

El artículo 13 explica que los agentes de persecución pueden ser: el Estado, partidos controlados por el Estado y agentes que no sean estatales (cuando el Estado no proporcione protección).

El artículo 18 recoge los derechos y obligaciones de las personas solicitantes. Destacan los siguientes derechos: ser documentado/a, asistencia jurídica, no devolución al país, conocer su expediente, atención sanitaria, percepción de prestaciones económicas.

En cuanto a las obligaciones destacan: colaboración con las autoridades, presentar todos los elementos requeridos, facilitar las huellas dactilares, y proporcionar información sobre su domicilio.

El artículo 23 menciona los órganos competentes para la instrucción como la Oficina de Asilo y Refugio (OAR) y la Comisión Interministerial de Asilo y Refugio (CIAR).

### **3.4 Papel del Trabajo Social**

La intervención con personas solicitantes de protección internacional es compleja, ya que se trata de un grupo extremadamente vulnerable. Requiere de la coordinación entre diferentes disciplinas tales como el trabajo social, educación social, derecho y psicología. A continuación se realiza una aproximación al papel que desempeña el trabajo social con el grupo de personas solicitantes, en el marco de una organización.

M<sup>a</sup> Jesús Vega (1996) explica que las personas refugiadas pasan por tres etapas desde que llegan al país de acogida, en este caso España, y se adaptan a él. “Es importante recalcar que tanto la duración de cada una de estas fases como el tipo de necesidades que en cada una se plantea no se pueden delimitar ni generalizar.” (op. cit.).

Además el proceso depende de diferentes variables tales como: “Edad, sexo, idioma, cultura -religión-, estatus sociocultural, experiencias traumáticas vividas antes, durante y después de la salida de su país de origen, situación familiar; Estatuto jurídico que posee (documentación); Tiempo de permanencia en el país de acogida, estancia previa en otros países, duración...” (ibídem).

En la atención a cualquier tipo de grupo y en este caso a personas refugiadas es esencial respetar la individualidad. Cada persona usuaria tiene unas características e



historia de vida diferentes; por ello es necesario diseñar itinerarios adaptados a cada situación que respeten los tiempos requeridos.

#### Primera etapa: la acogida

La primera etapa que menciona la autora es la acogida o llegada. Esta “es siempre dura y chocante (...). Por lo general, no tiene noción alguna del país al que llega” (ib.). Los/as profesionales, tienen que tratar de reducir el impacto, el duro golpe de realidad. En la primera etapa se trabajan las necesidades básicas más inmediatas: cambiar de vivienda, cambiar de trabajo, mudarse a una ciudad nueva a vivir... Ese tipo de acontecimientos ya tienen un impacto en las personas.

Tener que huir del país de origen con la incertidumbre de no saber a dónde dirigirse, dejar atrás la familia, el hogar, y llegar a un país nuevo del que probablemente desconocen muchos aspectos produce una gran incertidumbre en las personas. Los/as profesionales deben ser acompañantes en el proceso y procurar que no se sientan en un terreno hostil.

Las funciones de los/as profesionales del trabajo social en la acogida según Vega son las siguientes:

“Proporcionar una acogida y un trato amable, afectuoso. Tacto y sensibilidad. Explicar claramente sus funciones y responsabilidades, así como las de la organización o institución que representan” (op. cit.). Como se ha comentado con anterioridad, las personas usuarias llegan con una gran incertidumbre y es necesario proporcionar toda la información referente al papel del trabajador/a social y la entidad en que se encuentran. Se ha de procurar no saturar de información en un día, por lo que resulta positivo dar la información en momentos diferentes y de forma repetida. Además tienen que asegurarse de que queda todo claro.

“Crear un clima de confianza y seguridad” (ib.). Poco a poco ir consiguiendo que se encuentren confortables y en un entorno tranquilo y familiar, con lo que tienen que tratar de reducir su ansiedad dada por la situación en que se encuentran.

“Hacer hincapié en la confidencialidad de la información” (ib.). Este es uno de los principios esenciales del trabajo social que se ha de respetar en todo momento.

“Hacérselo saber al interesado. Por razones obvias, es de suma importancia salvaguardar la identidad de los refugiados y no facilitar sus nombres, direcciones, teléfonos de contacto u otro tipo de datos de identificación” (op. cit.).

“Compartir con el interesado la información sobre el procedimiento de asilo de la forma más clara posible, sus derechos y deberes” (ibídem). Esta es otra de la información que es vital que comprendan. Para involucrar a las personas usuarias en su propio proceso tienen que tener claro cómo funciona el procedimiento, conocer los pasos y los tiempos. El procedimiento de asilo es, en ocasiones, difícil de comprender, es un proceso burocrático largo en el que tienen que tratar con diferentes profesionales y acudir a diferentes recursos.

“El trabajador social debe prepararse antes de tratar con los interesados recabando y estudiando toda la información posible sobre el país de origen del solicitante y las características del grupo político, religioso o étnico al que pertenece” (ib.). Es necesaria dicha preparación previa para poder comprender mejor el proceso de las personas y realizar intervenciones profesionales. Además es una forma de acercarse a las personas usuarias.

“Proporcionar información general sobre el país de acogida” (ib.) o realizar un trabajo de contextualización. A medida que vaya transcurriendo el tiempo, las personas usuarias irán descubriendo el lugar dónde se encuentran, pero para evitar que desarrollen un mayor sentimiento de inseguridad, es positivo adelantarnos a mostrar poco a poco la realidad del lugar.

“Realizar una primera entrevista en profundidad con el objeto de elaborar una historia social completa del usuario.(...) Toda esta información será de gran utilidad para orientarle, prever determinadas reacciones o necesidades que el interesado pueda tener a corto, medio o largo plazo, particularmente, en cuanto al apoyo psicológico”(ib.). Esta labor requiere un trabajo de coordinación ya que es necesario que la historia sea conocida por la figura de psicólogo/a y de abogado/a. El momento de expresar todo lo que la persona ha vivido es extremadamente delicado, revivir situaciones tan traumáticas supone un gran esfuerzo, por lo que se ha de procurar que se sienta lo más cómodo/a posible.

“Para la realización de estas entrevistas con refugiados cuya lengua materna no sea el español o alguna otra que domine el trabajador social, es necesaria y crucial la ayuda de un buen intérprete” (op. cit.). Que la persona intérprete realice un buen trabajo es fundamental, además de traducir objetivamente los testimonios, es positivo que nos transmita sus impresiones.

“Ver desde la perspectiva del refugiado cuáles son sus necesidades más urgentes, que no tienen porqué coincidir con las que el profesional percibe como prioritarias (por las diferencias culturales)” (ib.). Para comprender sus necesidades aunque no coincidan con las del/la profesional, hay que realizar un trabajo de distanciamiento y empatía.

### Segunda etapa: el asentamiento

La segunda fase a la que hace referencia la autora es el asentamiento o adaptación. “Se trata del proceso de aprendizaje en el que el refugiado va adquiriendo un mayor conocimiento de la cultura, de las limitaciones y dificultades derivadas de la realidad socio-económica del país de acogida, así como de los aspectos relacionados con el procedimiento de asilo en España. Se va familiarizando con los servicios que prestan algunas ONG y con las instituciones gubernamentales” (Vega, 1996).

La duración de esta etapa es diferente para cada persona usuaria y depende de las variables comentadas al inicio de este apartado y de las capacidades y herramientas individuales de cada persona.

“Es en esta etapa cuando el refugiado va tomando conciencia de que el *estatus sociocultural* que tenía en su país, en España, va a sufrir un retroceso” (ib.). Los estudios que tienen las personas usuarias no son valorados e incluso en ocasiones no permiten su convalidación, lo que supone que tienen que ocupar los trabajos que los autóctonos no quieren porque son los más duros y precarios.

“También durante esta etapa el refugiado tiene una idea más clara de su situación en España” (op. cit.). Va tomando conciencia de la realidad en la que se encuentra en el país de acogida, y va tomando decisiones sobre si quiere quedarse o trasladarse a otro país en el que piensa que tendrán oportunidades o condiciones mejores.

Las funciones del/la profesional del trabajo social en la segunda etapa son variadas: A continuación se comentan algunas de las que expone Vega (1996):

1. “Realizar informes sociales” (ib.). Los informes sociales son una herramienta muy utilizada en el trabajo social. En esta profesión tan burocratizada son necesarias herramientas de este tipo para la solicitud de ayudas y justificación de la situación de la persona usuaria. Es por ello que cobra gran importancia la elaboración de informes sociales buenos, que sepan reflejar dichas situaciones, esto puede determinar la admisión o denegación de ayudas o beneficios a los que tienen derecho.

2. “Contactar con instituciones y organismos que intervienen en el procedimiento para la determinación del estatuto de refugiado” (ibídem). Es decir, estar al día del proceso de solicitud de protección internacional, hacer partícipe a la persona usuaria de dicho proceso, acompañar (cuando sea necesario) a las instituciones etc.
3. “Realizar entrevistas de seguimiento” (ib.). En la segunda etapa las personas comienzan a ser más autónomas, por lo que no requieren un seguimiento y acompañamientos tan continuos como en la primera, aunque es necesario seguir realizando un seguimiento que nos permita conocer cómo está a todos los niveles: sanitario, educativo, relacional, de vivienda, economía, empleo etc.
4. “Observar principalmente los progresos que está realizando con el idioma” (ib.). Las personas usuarias que proceden de países no hispanohablantes acuden a clases de español dentro del itinerario que siguen, lo que facilita el seguimiento de su aprendizaje del idioma. Además a medida que se van integrando en la sociedad van aprendiendo con mayor rapidez.
5. Trabajo y formación. Fomentar un proceso formativo o laboral en el que adquieran competencias que permitan aumentar sus competencias profesionales y empleabilidad, y ayuden a la inserción en empleos. Es imprescindible realizar un buen asesoramiento y seguimiento en esta materia ya que ello ayudará a que consigan un empleo con el que poder ser económicamente autosuficientes.
6. “En la medida de lo posible, es importante trabajar sobre la base de las aspiraciones y metas que personalmente se haya marcado cada refugiado o familia” (op. cit.). Respetar su autonomía, sus decisiones, es su proceso y nosotros/as como profesionales debemos acompañar y asesorar pero son ellos/as los que toman sus propias decisiones.

### Tercera etapa: integración

La tercera etapa a la que hace referencia Vega es la fase autónoma, de inserción o integración. Es el momento en el que las personas usuarias de programas de protección internacional comienzan a salir de ellos mientras que, en muchos casos, su solicitud continúa valorándose.

“El tiempo en que se pretende que un refugiado se adapte e integre en nuestra sociedad es irreal de acuerdo con los plazos que marcan los programas de atención a refugiados en España. Ni 6 meses, ni 12, ni 18 son suficientes para que un extranjero-refugiado esté preparado para ser autónomo. Las variables que citábamos en la introducción a las fases de intervención (idioma, cultura, edad, experiencias traumáticas, etc.) van a condicionar claramente este proceso. Las llamadas políticas de integración social son a menudo de carácter meramente asistencial” (Vega, 1996).

Es el momento en el que las personas usuarias tienen que estar dotadas de herramientas para hacer frente a su situación fuera de un programa. Sí es cierto que pueden continuar acudiendo a diferentes recursos que les puedan apoyar, pero se van a ver en la obligación de ser autónomos, saber cubrir sus necesidades, acudir a diferentes recursos para conseguir información, estar al día de su solicitud etc.

Dentro del papel del trabajo social también entra el área de incidencia. Es la clave para generar cambios a nivel normativo y estructural. Además, es necesario realizar denuncia de las situaciones de discriminación que sufren las personas inmigrantes y refugiadas en la sociedad.

#### **4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA**

A continuación se desarrolla un análisis de documentación de interés para cumplimentar los objetivos de la investigación. Para alcanzar el primer objetivo, identificar las características del programa integral de atención a personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional, se realiza el análisis del documento “El sistema de asilo y su protección social en España” realizado por profesionales de CEAR. Además, se utilizan referencias del manual de gestión del sistema de acogida, realizado por el antiguo Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

#### **4.1 Antecedentes**

Conviene, para introducir el apartado, realizar un breve repaso a la historia del derecho de asilo en España.

“Los orígenes del derecho de asilo y de la protección social a personas refugiadas en España surge con la Constitución del 78” (López, M; Gil, E & Montero, C).

“En 1983 el ACNUR subvencionó los programas de atención social para los refugiados, siendo a partir de esa fecha subvencionada los programas de acogida e integración por el propio Gobierno Español, a través del entonces Ministerio de Trabajo y Seguridad Social” (ibídem).

El derecho de asilo en España se remonta al año 1978 cuando el país se une como firmante de la Convención de Ginebra de 1951. A partir de ese momento va evolucionando la forma de proporcionar dicho derecho: en un principio se encargaba el ACNUR de subvencionar los programas de atención dirigidos a personas refugiadas y más adelante lo hizo el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social del momento.

“En 1989 se pusieron en marcha los cuatro CAR (Centros de Acogida a Refugiados), de titularidad pública, (...) para solicitantes de asilo y no es hasta 1995 cuando se reconoce formalmente, (...) que los refugiados que careciesen de empleo y medios económicos, podrían beneficiarse de los programas generales o específicos que se establezcan” (ib.).

“En los años 90, se firma un convenio de colaboración del entonces Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, (...) con tres ONG: Cruz Roja, CEAR y

ACCEM, para la atención integral (social, jurídica y sanitaria) de los solicitantes de asilo y refugiados” (op. cit.).

Es el momento en el que comienzan a diseñarse programas específicos de atención integral o parcial para personas refugiadas, los cuales son financiados por el Ministerio que esté en el momento y gestionados por diferentes organizaciones. En este momento las dos entidades que se encargan de llevar a cabo los programas de atención en Navarra son CEAR y Cruz Roja, a las cuales a lo largo del escrito se les hace referencia también como “entidades gestoras”.

“El Ministerio de Empleo y Seguridad Social, tiene a su cargo (...) los programas de protección social destinados a los solicitantes de asilo, refugiados y desplazados. (...) Su gestión corresponde a la Dirección General de Integración de los Inmigrantes que, desarrolla y gestiona los programas sociales (...) y encarga algunos de dichos programas a tres organizaciones no gubernamentales” (ibídem).

Con lo cual, es el Ministerio (actualmente el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social) quién tiene la responsabilidad de los programas y los financia. Así mismo es la Dirección General de Integración de los Inmigrantes quién los gestiona; y son diversas organizaciones, las que se encargan de llevarlos a cabo. En Navarra, las entidades competentes en materia de asilo y refugio son CEAR y Cruz Roja.

#### **4.2 Características del programa**

El actual sistema de acogida e integración trabaja en el acompañamiento y seguimiento de personas solicitantes de protección internacional y persigue el objetivo de lograr su autonomía e integración en la sociedad de acogida.

“Una de las características principales del sistema de acogida es que tiene un carácter de gestión mixta” (ib.).

Está conformado por varios centros públicos tales como los Centros de Acogida a Refugiados (CAR) y Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) y organizaciones como CEAR y Cruz Roja en Navarra, las cuales se encargan de los programas de atención a dicho grupo. Todo ello recibe la financiación del Ministerio de

Trabajo, Migraciones y Seguridad Social a través de fondos provenientes de los Presupuestos Generales del Estado.

“Las subvenciones (...) están financiadas con fondos que provienen de los Presupuestos Generales del Estado para la Secretaria General de Inmigración y Emigración” (ib.).

La realidad del programa de acogida e integración para solicitantes y beneficiarios/as de protección internacional es que a causa de recibir financiación pública, tiene una elevada carga burocrática. Esto supone que en muchos casos, este tipo de tareas restan tiempo a las labores de intervención.

“El principal objetivo del sistema de acogida es favorecer la acogida e integración de los beneficiarios del programa, mediante la cobertura de sus necesidades básicas y la facilitación de adquisición de las habilidades necesarias para la recuperación de la autonomía y para la incorporación a la realidad del país de acogida” (op. cit.).

Se realiza una intervención integral, es decir, que trabaja todas las áreas de la vida de la persona usuaria: economía, relaciones sociales, formación, empleo, salud, vivienda etc. Las figuras profesionales de los recursos acompañan a los usuarios/as durante el proceso de adaptación procurando fomentar una integración real y la adquisición paulatina de autonomía.

“Son beneficiarios del programa: personas solicitantes o beneficiarias de protección internacional en España; personas cuya solicitud de protección internacional ha sido aceptada por España; personas cuya solicitud de protección internacional ha sido aceptada por algún estado miembro para ser examinada; personas beneficiarias de protección temporal; personas solicitantes del estatuto de apátrida en España o tener reconocido el estatuto de apátrida; personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad” (ibídem).

Es requisito, además de encontrarse en la situación citada, carecer de recursos económicos para hacer frente a las necesidades básicas. También se requiere no haber formado parte del programa ni haber renunciado voluntariamente a ninguno de los servicios financiados por el mismo órgano.



“La Secretaría General de Inmigración y Emigración cuenta con una red estatal de acogida que engloba: los centros de migraciones (...) que incluyen los CAR; los CETI de Ceuta y Melilla; dispositivos de acogida, subvencionados por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social y gestionados por ONGs, destinados al mismo grupo” (López, M; Gil, E & Montero, C).

### **4.3 Itinerario de integración**

Los CAR y los CETI trabajan con personas inmigrantes y refugiadas que carecen de las necesidades más básicas, realizan atenciones de urgencia, primarias. Los dispositivos de acogida, en cambio, trabajan a través de un itinerario de integración que tiene una duración determinada y está centrado en favorecer la integración y autonomía de las personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional.

“(...) entendido como un proceso gradual encaminado a lograr la integración de la persona y su plena autonomía en la sociedad de acogida” (ibídem).

Las personas usuarias tienen una serie de derechos y obligaciones durante el itinerario. Cada proceso está adaptado a las características particulares de los individuos o familias. Además, se establecen acuerdos y se toman decisiones de forma conjunta con los/as profesionales, lo que ayuda a hacer partícipes de su proceso a las personas usuarias.

El itinerario de integración se divide en tres fases: primera acogida, acogida temporal, integración y autonomía. Cada fase tiene unas características diferentes y en cada uno de los momentos se trabajan aspectos distintos.

#### **4.3.1 Primera acogida**

La primera acogida o fase previa de evaluación y derivación es el momento en el que las personas demandan solicitar asilo y se considera conveniente, por su situación de vulnerabilidad, derivarlas a un centro de emergencia. Como el nombre lo indica, es una etapa de evaluación, dónde se decide si derivarlos al siguiente paso que es la acogida temporal. En Navarra, la entidad gestora de la primera acogida es Cruz Roja.

“(...) se podrá proceder a su derivación a recursos de alojamiento provisionales de forma previa al acceso a los dispositivos de acogida” (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2017).

En este momento se proporciona un dispositivo de emergencia para alojamiento, manutención y ayudas de carácter sanitario, dinero de bolsillo y para transporte público.

El manual establece una duración de 30 días para esta fase, no computables al resto del itinerario. Pero la realidad en Navarra es que están tardando más. En los casos que se considera necesario continuar con el itinerario, las personas usuarias son derivadas a primera fase o acogida temporal. Esta derivación puede ser a cualquiera de las comunidades autónomas.

#### *4.3.2 Acogida temporal*

“(…) pretende cubrir las necesidades básicas del beneficiario, desde el momento de su llegada a España, a través de los dispositivos de acogida, que están dotados con personal técnico especializado y completados con otros servicios, como los de intervención psicológica, interpretación y traducción y asesoramiento legal, que complementan el trabajo que se realiza en el centro” (López, M; Gil, E & Montero, C).

La acogida temporal es un momento extremadamente delicado. Muchas de las personas usuarias están recién llegadas y tienen una fuerte sensación de incertidumbre. Es esencial trabajar la contextualización en esta etapa, conocer bien el itinerario, la ciudad de acogida, la moneda, el idioma, los diferentes recursos, etc.

En esta etapa se proporciona: alojamiento, manutención, limpieza e higiene, gestión de un certificado médico y atención social. En cuanto a las actuaciones de atención social, se encuentran: entrevistas de valoración, información (sobre servicios, recursos...), elaboración de un itinerario de integración, seguimiento del mismo, diversas gestiones (administrativas, educativas), derivaciones, acompañamientos, etc.

De entre las actuaciones destaca la elaboración de un itinerario de integración consensuado y el seguimiento del mismo. En él se establecen unos objetivos y se realiza un compromiso entre la persona usuaria y la profesional. Durante el programa se trabaja en base al itinerario planteado, que se va modificando a lo largo del proceso. A través del itinerario, mediante las actuaciones de intervención, en primera fase se

trabaja el aspecto de conocimiento de la sociedad de acogida, creación de redes, primeras gestiones, en definitiva, aclimatación a la ciudad de acogida.

#### *4.3.3 Integración y autonomía*

“En la segunda y tercera fase, (...) su objeto es llevar a cabo un proceso personalizado de orientación, (...) con el fin de facilitar su proceso de integración social en España, (...) proporcionando a los destinatarios las herramientas necesarias para alcanzar su autonomía” (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2013).

En la segunda y tercera fase del programa, las actuaciones de intervención social que se realizan son las mismas que en primera, pero en este momento están dirigidas al tema de vivienda y administración económica, formación y empleo. Todo ello con el objetivo final de lograr la integración y autonomía en la ciudad de acogida.

Se trata de aumentar la empleabilidad para que puedan encontrar un trabajo con el que ser económicamente autosuficientes. Encontrarse en este punto del proceso puede ser frustrante ya que en muchas ocasiones las personas usuarias no pueden convalidar sus títulos o trabajar en la ciudad de acogida de la profesión que estudiaron en su país de origen.

“El itinerario podrá completarse con una tercera fase o fase de autonomía, en la que el beneficiario puede necesitar asistencia o apoyo eventual o esporádico en determinadas áreas” (López, M; Gil, E & Montero, C).

Llegados a este punto, hay quienes han logrado alcanzar un grado elevado de autonomía, tienen su empleo, no reciben apoyo económico y no requieren un seguimiento periódico, únicamente cuestiones puntuales o las relacionadas con trámites de su solicitud de protección internacional. Otras personas en cambio no han encontrado trabajo, continúan en procesos de inserción laboral y perciben ayudas económicas del programa.

Las personas que en este momento no son autosuficientes económicamente se encuentran en un punto crítico ya que cuando finaliza el itinerario, acaba también el programa de ayudas económicas y dependen de otras ayudas autonómicas como la renta básica de la comunidad autónoma en que se encuentren. Para la percepción de

dicha renta es necesario cumplir una serie de requisitos que las personas en esta situación pueden no tener, un tiempo mínimo de empadronamiento en la comunidad autónoma, por ejemplo.

“La duración de las fases viene determinada por el perfil de vulnerabilidad de las personas, estableciéndose como norma general, dos posibilidades” (ibídem).

La norma general es que el itinerario tenga una duración total de 18 meses, 6 meses cada fase. Para las personas que se encuentran en situaciones de elevada vulnerabilidad existe la opción de prorrogar la duración del itinerario siendo de un total de 24 meses desde su inicio hasta su fin. Las situaciones en las que se permite la prórroga se recogen en la Ley 12/2009.

El trabajo que se realiza en las diferentes áreas de la vida de las personas usuarias se hace de forma coordinada con otras instituciones (centros escolares y centros de salud por ejemplo). Las personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional tienen derecho a los servicios públicos como escolarización, asistencia sanitaria... Además las entidades en las que se enmarca el programa proporcionan asistencia psicológica y asesoramiento jurídico durante la resolución de la solicitud.

“(...) las actuaciones llevadas a cabo en el área educativa tienen que ver con la escolarización de los menores” (ib.).

“En cuanto a las actuaciones relativas a aspectos sanitarios, la legislación española garantiza la asistencia sanitaria a las personas solicitantes de asilo y refugiadas con carácter general” (op. cit.).

“En cuanto a las actuaciones de carácter social que contempla el programa de acogida son todas las encaminadas a la definición y seguimiento del proceso de integración” (López, M; Gil, E & Montero, C).

El empadronamiento y la tarjeta sanitaria, así como la escolarización de los menores, son de los primeros trámites que se realizan en el marco de la acogida. Es imprescindible que las personas usuarias tengan acceso a los servicios públicos. En este sentido, genera preocupación el hecho de que pierdan muchos de esos derechos cuando se resuelve su solicitud de forma negativa.

Análisis del programa de atención a personas solicitantes de protección internacional en Navarra

Es relevante también poner sobre la mesa el planteamiento de la integración real de las personas usuarias del itinerario. Se realiza un proceso de adaptación que tiene una duración de 18 a 24 meses en el que se trabajan de forma integral las diferentes áreas de sus vidas. Los procesos de integración son prolongados en el tiempo y la duración del itinerario, en muchas ocasiones, no es suficiente para completar un proceso de integración real en la sociedad de acogida.

## **5. PROCESO DE SOLICITUD DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL**

A continuación se pasa a describir el proceso legal-administrativo de solicitar protección internacional. Para ello me basaré en documentos como el Diccionario de CEAR Euskadi, un esquema realizado por la misma entidad, y la página web del Ministerio del Interior, donde se explica el proceso.

Como he mencionado, el primer paso es la realización de la solicitud que puede hacerse en diferentes sitios: en fronteras, si llega a España y no puede entrar (puestos fronterizos, aeropuertos o puertos internos); en los CIEs; en territorio (comisarías, oficinas de extranjería y en la OAR); mediante acceso diplomático.

“Desde que la persona solicitante de asilo entra en territorio español, dispone de un mes para realizar la solicitud” (Diccionario CEAR, 2014).

“En esta fase, la persona solicitante narra su historia en la que incluye cuales son los temores fundados de ser perseguida. Cualquier orden de devolución, expulsión o extradición que tenga pendiente quedará suspendido hasta que se produzca una resolución firme” (ibídem).

Las personas solicitantes pueden trabajar la entrevista (en la que narran su historia de persecución) con personal cualificado que les asesore sobre los aspectos que son necesarios mencionar.

“Las personas encargadas de efectuar la entrevista informarán a los solicitantes sobre cómo efectuar la solicitud y les ayudarán a cumplimentarla, facilitándoles la información básica en relación con aquella. Asimismo, colaborarán con los interesados para establecer los hechos relevantes de su solicitud” (Ministerio del Interior, 2013).

Se trata de un momento delicado, ya que llegan de situaciones traumáticas y exponer todo lo vivido a personas desconocidas y en repetidas ocasiones no resulta fácil. Además, la entrevista es un tema que se ha de trabajar con cuidado, ya que según qué cuenten o cómo lo cuenten, tienen más o menos posibilidades de que su solicitud se resuelva favorablemente.

“Formalizada la solicitud, será enviada a la OAR (de haberse realizado en las oficinas de extranjería o en la Policía Nacional) donde se estudiarán los

aspectos formales de la solicitud. Para esta comprobación se dispone de un mes a contar desde la fecha de solicitud” (Diccionario CEAR, 2014).

Dependiendo el lugar de realización de la solicitud, el plazo de admisión a trámite varía. En fronteras son 72 horas, en CIE 4 días y si la solicitud se ha realizado en territorio el plazo es de 30 días. Pueden darse varias respuestas: que la solicitud se ha admitido a trámite, que se ha inadmitido a trámite o que ha sido denegada.

“El Ministerio de Interior, a propuesta de la OAR, podrá, mediante resolución motivada, no admitir a trámite las solicitudes cuando concurran alguna de las siguientes circunstancias: a) Por falta de competencia para el examen de las solicitudes; b) por falta de requisitos” (ibídem).

Si la solicitud no se admite a trámite o se deniega existe el derecho de interponer un recurso de reposición y recurso contencioso.

“Si la solicitud ha sido admitida a trámite, se abre otro periodo de 6 meses en los que se estudia el fondo de la misma, la historia de persecución. Aunque en la práctica suele ser más tiempo. Durante este periodo se concede a la persona solicitante una nueva documentación, la denominada tarjeta roja” (ib.).

Se denomina periodo de instrucción. Es el tiempo que transcurre desde que la solicitud se admite a trámite hasta que se resuelve. La Oficina de Asilo y Refugio (OAR) se encarga durante este tiempo de estudiar la solicitud, los motivos de persecución. Durante este periodo se proporciona un documento de identificación llamado “tarjeta roja” que a los seis meses, tras su renovación, permite trabajar.

La resolución consiste en que tras el periodo de instrucción, la Comisión Interministerial de Asilo y Refugio (CIAR) da una respuesta a la solicitud. Hay 4 posibles resoluciones: se concede el estatuto de persona refugiada; se concede la protección subsidiaria; se proporciona permiso de residencia por razones humanitarias; se deniega la solicitud.

Las diferencias entre el estatuto de persona refugiada y de persona beneficiaria de protección subsidiaria se explican en el marco teórico, concretamente en la referencia a la Ley de Asilo dentro del apartado “Marco Legal”.

Las personas solicitantes de protección internacional, durante el proceso de resolución, tienen una serie de derechos recogidos en el apartado “Marco legal”.



## 6. ANÁLISIS DEL PROGRAMA Y PAPEL DEL TRABAJO SOCIAL

Con el fin de analizar las necesidades de las personas usuarias del programa integral de atención a solicitantes de protección internacional y estudiar el papel del trabajo social en materia de asilo y refugio (objetivos 3 y 4), se han realizado varias entrevistas semiestructuradas a profesionales relacionadas con el tema de estudio. La transcripción de dichas entrevistas se encuentra en el apartado “anexos”. Se ha entrevistado a Ainara Iribarren, responsable de acogida de CEAR Navarra; Ainhoa Lafuente, técnica de integración social (TIS) de CEAR; y Ana León, responsable de acogida temporal de Cruz Roja Navarra, a quienes agradezco su tiempo y colaboración en la presente investigación

### 6.1 Fortalezas y debilidades

El programa de atención integral a personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional está financiado por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social; y en Navarra es llevado a cabo por CEAR y Cruz Roja. Como se ha mencionado, se trata de un programa integral que cubre las necesidades básicas de las personas usuarias y está dividido en fases, primera acogida (fase de evaluación y derivación), acogida o acogida temporal (primera fase), integración (segunda fase) y autonomía (tercera fase).

“En Navarra, por ejemplo, Cruz Roja tiene primera acogida. Entonces una persona que llega a Navarra, que ha manifestado su voluntad de solicitar protección internacional, es ya una persona a la que el programa la acoge (...) la teoría es que estén 30 días, pero sí que es verdad que se está alargando mucho” (Ana, Cruz Roja).

En Navarra, la entidad encargada de la primera acogida es Cruz Roja, las personas que manifiestan solicitar protección internacional en Navarra se derivan a la primera acogida de dicha entidad.

#### 6.1.1 Algunos puntos débiles

En el dispositivo de Navarra hay 30 plazas y representa que las personas usuarias permanecen en él 30 días, tiempo que se tarda en estudiar el caso y adjudicar plaza.

Actualmente, se está tardando más de 30 días en valorar y se alarga la estancia en el dispositivo de emergencia.

“Cuando eran 30 días era básicamente lo que necesitaban, no se les empadronaba, porque están en el dispositivo de emergencia pero entonces no iban al colegio, nada. Ahora que se está alargando les tramitamos transporte, escolarización, sanitario” (Ana, Cruz Roja).

La consecuencia de la demora es que se hace necesario comenzar a tramitar los servicios básicos tales como escolarización, tarjeta sanitaria, transporte... y la fase de evaluación está pasando de ser una fase de estar más calmados y descansando, a ser una preparación para la primera fase.

Uno de los aspectos negativos de este momento del programa es que, tras la primera acogida, las personas usuarias pueden ser derivadas a cualquiera de los dispositivos del territorio español.

“(...) ese momento sí que es de incertidumbre para ellos, porque imagínate que llevan 3 meses aquí, ellos ya conocen Pamplona, y de repente los mandan a Málaga” (Ana, Cruz Roja).

En los casos que se derivan a comunidades autónomas diferentes a la de primera acogida, tienen que volver a comenzar el proceso de adaptación a la nueva ciudad. Aclimatarse a una sociedad desconocida es un trabajo complejo, conocer la ciudad, saber cómo moverse, generar redes, comenzar a conocer recursos... se interrumpe el proceso de asentamiento para tener que volver a iniciarlo en otro lugar. Además es necesario sumar que son personas que se encuentran en un momento de vulnerabilidad.

Otro de los aspectos negativos del programa tiene que ver con las ayudas económicas. Se trata de un programa integral que cubre muchos aspectos, pero las cuantías son ajustadas, especialmente para las familias más numerosas.

“(...)una queja que tenemos desde todas las delegaciones es que se cubre algo muy básico, pero que el dinero es muy justo y muchas veces hay que hacer malabares para que puedan comer y comprar sus productos de higiene

personal (...) las ayudas no van aumentando en proporción del nivel de personas” (Ainhoa, CEAR).

“(...) son ayudas muy marcadas, y está visto que tampoco son excesivas porque no hay más” (Ana, Cruz Roja).

La consecuencia de que las ayudas económicas sean reducidas, es que las personas usuarias tienen que administrarse el dinero mes a mes.

“(...) pero es cierto que la gente se administra bien y llega” (Ainara, CEAR).

“(...) Es algo que intentamos trabajar con ellos mediante talleres de gestión del dinero (...)” (Ainhoa, CEAR).

El equipo de profesionales trabaja la administración económica mediante herramientas como los talleres que resultan de gran utilidad, y son obligatorios dentro del programa (más adelante se realizan más referencias sobre la importancia de los talleres como herramienta de trabajo).

Además, en la segunda fase del itinerario, las ayudas para ocio no se contemplan por no ser compatibles con la de necesidades básicas.

“El ocio y transporte por ejemplo no están cubiertos, no están contemplados en el programa ni en segunda ni en tercera fase (...). Cuando las personas ya parece que están un poquito asentadas, no pueden acceder a excursiones que realiza el programa, que es igual cuando más ganas tienen de salir un poco por ahí, de conocer lugares y personas; y con el transporte pasa lo mismo” (Ainhoa, CEAR).

El ocio es uno de los aspectos imprescindibles para las personas que se encuentran inmersas en este tipo de procesos. Es necesario fomentar actividades que creen redes de apoyo. Conocer gente nueva que se encuentra en la misma situación y con la que poder compartir y sentirse más acompañado/a en el proceso, descubrir personas que tienen situaciones de vida muy diferentes, relacionarse, salir... Todos estos aspectos son esenciales durante el proceso y al no estar contemplados en segunda y tercera fase dificulta que se generen ese tipo de lazos.

Otra de las debilidades del programa que comentan las profesionales de las entidades, es que la participación en el mismo está sujeta a la resolución de la solicitud, es decir, si la resolución se deniega, las personas usuarias se ven obligadas a abandonar el programa en 15 días.

“(…) dependes de la situación jurídica, (…) tu situación jurídica marca todo. Si a ti te llega una resolución desfavorable, tienes que abandonar el programa en 15 días” (Ainara, CEAR)

“Sí que está todo sujeto a la resolución de su solicitud. Una vez se deniegue el programa, queda cancelado, entonces ya pasarían a los servicios sociales u otro tipo de programa” (Ana, Cruz Roja).

Las personas a las que les deniegan la solicitud, además de abandonar el programa, se ven obligadas a dejar de lado el proceso de integración en el que estaban trabajando junto con el equipo de profesionales.

Uno de los aspectos en los que los profesionales hacen más hincapié es la elevada carga burocrática que el programa requiere. Es cierto, que al recibir financiación pública, es necesario realizar una justificación exhaustiva de las ayudas económicas.

“(…) todo ese tipo de ayudas se entregan, se justifican y se tramitan. O sea que tiene mucho trabajo administrativo (...)” (Ainara, CEAR).

El problema se encuentra cuando la obligación de realizar tanta justificación, resta tiempo a la intervención. Las técnicas de las fases emplean mucho tiempo de su jornada laboral en solicitar ayudas, recibir la justificación, comprobar que está bien, archivarla, etc. Esto supone que no puedan realizar tantos acompañamientos como quisieran.

“Con esta manera de trabajar tan burocrática que no te da tiempo a hacer tantas cosas como tú quisieras” (Ana, Cruz Roja).

Por eso, desde las entidades gestoras, se propone otra forma de atajar el problema. No se trata de reducir la justificación ya que se considera necesaria, sino de buscar una fórmula que permita al equipo dedicar a la intervención y a los acompañamientos el tiempo que requieren.

“(...) tenemos que encontrar un poco la manera de atajar en temas burocráticos. El programa exige tanta, tanta justificación, sobre todo económica, que al final gran parte de nuestra jornada nos la pasamos en buscar recibos, corregir facturas, ir al súper, farmacias...” (Ainhoa, CEAR).

No se puede permitir que las tareas administrativas sigan restando tiempo a realizar un trabajo de calidad; por ello es imprescindible hacérselo saber al Ministerio de Trabajo Migraciones y Seguridad Social, realizar propuestas y tratar de solventar el problema.

#### *6.1.2 Aspectos positivos del programa*

Dejando a un lado los aspectos negativos, el programa tiene muchos aspectos positivos para destacar. A pesar de que las cuantías son ajustadas, se cubren muchos aspectos.

“Tienen todo cubierto y lo único que tienen que pensar es que tienen 6 meses para centrar un poco, bajar, estar tranquilos (...). En segunda fase ya sería más el alquiler y las necesidades básicas y con esas necesidades básicas ya cubrirían el vestuario, la manutención, el tema del colegio, comedores, alquiler, fianza y gastos de inmobiliaria” (Ana, Cruz Roja).

En cada fase se proporcionan ayudas para las necesidades básicas de las personas usuarias, tales como alimentación, gastos de bolsillo, vestuario, vivienda (en segunda y tercera fase)... Además existen una serie de ayudas transversales a las fases que son: gastos por nacimiento de hijos, reagrupación familiar, sanitarias, educativas, de preformación, de ocio, para la obtención de documentos, viajes, y además existen unas ayudas específicas para empleo.

Muchas de estas personas llegan con procesos de deconstrucción personal muy fuertes, y en un principio tienen que relajarse y trabajar en recuperarse. Por ello, la primera tarjeta roja no tiene permiso de trabajo. Está pensado para que nada más llegar realicen los trámites pertinentes, conozcan la ciudad, aprendan cómo moverse por ella, generen lazos, aprendan el idioma (las personas no hispanohablantes), conozcan la cultura... En la segunda fase, cuando representa que han adquirido más

autonomía y conocen el entorno, se proporciona permiso de trabajo, y se centra en la labor de aumentar la empleabilidad y la formación.

“Si su situación jurídico administrativa no se lo permite porque no tienen permiso de trabajo solo de residencia, ya no te preguntan tanto por trabajo porque saben que no pueden (...)” (Ainhoa, CEAR).

El programa permite que las personas trabajen y sigan en el itinerario. Además, da la posibilidad de tener un empleo con un sueldo inferior a las ayudas a las que tienen derecho y que se les proporcione el restante hasta llegar a la cuantía estipulada.

“O sea, el programa también te da opción, de hecho es lo mejor para que logres autonomía, encontrar un trabajo y dejar de cobrar las ayudas temporalmente, o sea, no te obliga a salir del programa porque hayas encontrado un trabajo (...)” (Ainara, CEAR).

Las profesionales entrevistadas también señalan como punto fuerte del programa que esté dividido en fases.

“(...) ¿qué posibilita que el programa este dividido en tres fases?, (...) que el programa se pueda adaptar a la situación continuada y progresiva que va experimentando la persona (...); diferenciarnos en áreas y así podemos realizar actuaciones más específicas en cada momento concreto y repartirnos tareas entre los distintos profesionales” (Ainhoa, CEAR).

Es un proceso progresivo, en cada fase se trabajan unos aspectos diferentes. En la primera acogida, se trata de relajarse y de asimilar; en acogida temporal se conoce la ciudad, el entorno, idioma...; en segunda fase se trabaja la formación y el empleo; y en tercera han ganado ya bastante autonomía y únicamente requieren apoyos puntuales.

En cada fase trabajan técnicos y técnicas diferentes, de este modo permite que los profesionales estén más centrados y especializados en las tareas pertinentes a la fase en que están. Es decir, el equipo de acogida realiza tareas como primeros trámites de escolarización, empadronamiento, tarjeta sanitaria y dedica bastante tiempo a los acompañamientos y asambleas.

En segunda fase, sin embargo, el equipo se centra en los aspectos de vivienda, formación y empleo. Se trabaja con personas que han alcanzado un grado de autonomía, por lo que realizan acompañamientos pero menos frecuentes.

Además, durante todo el proceso existen una serie de servicios transversales a todas las fases que son: el servicio jurídico y psicológico.

“(…) hay personal transversal, está la asistencia psicológica, está la técnica de empleo, está la asistencia jurídica por supuesto, porque es fundamental”  
(Ainhua, CEAR).

La figura de abogada/o asesora y acompaña en temas jurídicos. Es referente durante el proceso de solicitud de protección internacional: ayuda a preparar la entrevista, informa sobre todo el procedimiento, explica las opciones que tienen etc. Además de apoyar en el procedimiento de su solicitud, trabaja otras demandas de las personas usuarias, reagrupación familiar por ejemplo. También trabaja con personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad.

“(…) se prepara la entrevista para la policía, cualquier duda e incluso no sólo con personas del programa sino con personas inmigrantes en situación vulnerable o personas que acaban de llegar de su país y no saben si solicitar asilo o no (…)” (Ainhua, CEAR).

La presencia de esta figura es fundamental, los temas legales son complejos y es esencial realizar un esfuerzo para que las personas usuarias tengan claro el procedimiento; esto ayuda a reducir su sensación de incertidumbre, que es bastante alta ya que no saben si les aceptarán o denegarán la solicitud.

También es importante que el equipo de profesionales del programa tengan claro el procedimiento de solicitud de protección internacional. El programa está sujeto a la resolución de la solicitud, como se ha comentado con anterioridad.

El área psicológica también cobra gran importancia en los procesos con personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional. Son personas que han vivido situaciones de persecución en el país de origen y han tenido que huir dejando una vida atrás. Además, algunas de ellas han sufrido situaciones traumáticas durante el trayecto.

“También otro área transversal sería el área psicológica, tenemos una psicóloga que la verdad es que no da abasto porque tiene muchísimas citas, no sólo atiende a personas en individual, también hace terapia con parejas, también se reúne con menores” (Ainhoa, CEAR).

En muchas ocasiones, a causa de la situación que están viviendo, las parejas tienen conflictos. A todo ello se le suma la sensación de vulnerabilidad e incertidumbre que atraviesan. Todos estos aspectos se trabajan desde el área psicológica mediante diferentes herramientas: sesiones individuales, grupales, sesiones de pareja, talleres...

El apoyo de profesionales de psicología es esencial para aprender a gestionar las emociones, saber cómo afrontar las situaciones traumáticas vividas, auto cuidados... Es necesario dar importancia al cuidado de salud mental de cada persona, sobre todo a personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.

Se trabaja en equipos multidisciplinares con las figuras mencionadas: abogadas, psicólogas, trabajadoras sociales y educadoras. la presencia de estos equipos es totalmente necesaria para prestar atención integral a las personas.

Además, las profesionales entrevistadas, destacan que la duración del programa, 18 meses, 6 por fase, es adecuada.

“A ver, el programa como decíamos, tiene un tiempo máximo. Eso está bien porque la gente se hace una idea y tiene una frontera digamos y sabe lo que va a pasar después (...)” (Ainara, CEAR).

“Otro punto fuerte del programa sería la duración, (...) es un año y medio sin contar prórrogas y creemos que esta duración es positiva y durante este tiempo sí que se puede intentar y cumplir el objetivo final que es la autonomía y la integración” (Ainhoa, CEAR).

El hecho de que cada fase tenga una duración determinada, ayuda a que las personas usuarias sean conscientes del tiempo que tienen para cumplir los objetivos de cada fase. Si las fases no tuvieran una duración determinada, algunos procesos se alargarían demasiado, y no surgiría la necesidad de “ponerse las pilas”.



“Te permite también jugar un poco con los tiempos, como decíamos, aunque te marque seis meses, pueden ser cuatro, pueden ser siete, pueden ser ocho(...)” (Ainara, CEAR).

El programa, a su vez es flexible: para las personas que se encuentran en situaciones más vulnerables, es posible solicitar prórrogas. Se realiza un informe explicativo de la situación de vulnerabilidad, y se aprueba o deniega por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Las prórrogas permiten que la duración total del programa sea de 24 meses. Esto significa que el programa contempla los diferentes procesos de las personas y las diferentes necesidades.

## **6.2 El papel de los/as profesionales**

Como se ha mencionado, Cruz Roja y CEAR cuentan con un equipo multidisciplinar con profesionales del trabajo social, educación social, derecho, psicología, administración y contabilidad. Esto permite que el proceso sea integral, combinando intervenciones de diferentes especialidades y realizando tareas divididas para poder brindar la atención más profesional posible.

En Cruz Roja, en cada fase del itinerario hay una profesional de referencia, bien educadora o bien trabajadora social, que se encarga de realizar tareas administrativas (petición de ayudas, justificación...), acompañamientos, coordinación con otros recursos (médicos, colegios...), etc.

“Nosotros somos todos trabajadores sociales o educadores (...)” (Ana, Cruz Roja).

“Llevamos, desde que llega a la plaza hasta que pasa a segunda fase todo, tema de castellano, ayudas, informes, acompañamientos, formativo, todo. Tú eres la referente de esa persona (...)” (Ana, Cruz Roja).

Tienen menos rango de usuarios por profesional, pero tienen adjudicadas más tareas. Esta forma de trabajo permite que las personas usuarias tengan una única figura de referencia a la que acudir por cualquier tema. En los casos en los que requieran atención de otras figuras especializadas, las personas referentes derivan.

“Es muy positivo porque tú los conoces y tienen un vínculo contigo y no los vuelves locos, que digamos” (Ana, Cruz Roja).

El tener una única figura de referencia tiene aspectos positivos, da más pie a entablar la relación de confianza, la persona profesional ve a la usuaria en todos los ámbitos, en su globalidad, es la persona a la que recurrir para cualquier circunstancia, etc.

Cuando llegan a segunda fase, la profesional de referencia cambia, pero el método es el mismo, una única profesional para todos los aspectos.

En CEAR, se trabaja de forma diferente. En primera fase, existe la figura de técnica de acogida y la de técnica de integración social. La técnica de acogida es la persona que se encarga de estar sobretodo en la oficina. Tiene bastantes tareas burocráticas, lleva a cabo la gestión económica, justificaciones, solicitud de ayudas, gestión de plazas, informes, derivaciones etc.

“(...) el técnico de acogida es trabajador social, nos toca más lo que es un trabajo de oficina (...) nuestro objetivo sobretodo es hacer un seguimiento mensual de cómo está esta persona, hacer un itinerario y guiar un poco ese itinerario, tanto con la persona como con el TIS (...)” (Ainara, CEAR).

Son las personas responsables de realizar un seguimiento exhaustivo de los usuarios, además se coordinan con otras entidades cuando se trata de temas más puntuales, por ejemplo con servicios sociales.

Trabajan junto con la figura de técnico/a de integración social, que son las personas responsables del día a día de los usuarios. Realizan acompañamientos, dinamizan talleres, regulan la convivencia en los dispositivos, etc.

“(...) la figura de la técnica de integración social, (...) es como la primera vía de comunicaciones que tienen en CEAR en primera fase” (Ainhoa, CEAR).

Los técnicos de integración social (TIS), realizan más trabajo de calle. Acompañan a los usuarios a los primeros trámites, realizan asambleas en los dispositivos de convivencia cada 15 días, y además realizan un seguimiento de todas las intervenciones, y lo informatizan.

En segunda fase, la comisión española de ayuda al refugiado tiene diferentes figuras: técnica de inclusión, técnica de vivienda y técnica de empleo. La técnica de inclusión realiza el seguimiento y las tareas administrativas, y la técnica de empleo se encarga

de todo lo que tiene que ver con formación y empleo. La figura de técnica de vivienda es reciente en CEAR Navarra. Su cometido es apoyar en el proceso de búsqueda de vivienda, tema que se trata con detalle más adelante.

La forma de trabajar de CEAR, al igual que la de Cruz Roja, tiene aspectos positivos. El reparto de tareas hace que cada profesional dedique más tiempo a sus quehaceres. Además, es positivo que trabajen varias figuras profesionales con un usuario o familia, ya que de este modo, existen dos opiniones y esto aporta variedad de perspectivas.

#### *6.2.1 Coordinación*

La coordinación es otra de las tareas importantes de todo el equipo. Es imprescindible que los profesionales se junten de forma semanal para poner en común los casos, siempre es positivo recibir diversas opiniones.

“O sea, las reuniones de casos son muy importantes para que todo el mundo sepa un poco qué problemática o qué circunstancia tiene cada persona, que situación tiene y qué necesidades tiene (...)” (Ainara, CEAR).

“El viernes tenemos cerrado para las coordinaciones. Trabajamos con todo el equipo, nos reunimos primero de acogida temporal y luego de todo el equipo” (Ana, Cruz Roja).

Poner sobre la mesa los casos es trascendental, para saber en qué momento del proceso se encuentran, cómo van trabajando los objetivos, etc. En algunos casos, a primera vista puede parecer que no hay muchas novedades, pero una vez que se pone el caso sobre la mesa, siempre salen cosas.

#### *6.2.2 Trabajo en red*

Además, los profesionales también realizan bastantes coordinaciones externas, además de con colegios, médicos, servicios sociales... que son las coordinaciones más habituales que se realizan, también se hacen coordinaciones con entidades como el Servicio Educativo Intercultural (SEI), Civivox o casas de la juventud.

“Nosotros intentamos derivar asociaciones como el SEI de jóvenes, intentamos trabajar con el programa caminandos de Ilundain, pues con la casa de la juventud, con tema de civivox (...)” (Ana, Cruz Roja).

Tareas como conocer la labor que realizan las asociaciones para poder derivar, acompañar a las personas usuarias para que la conozcan o poner en contacto a la asociación con el usuario, etc. También es importante que las organizaciones conozcan el trabajo que se realiza desde CEAR y Cruz Roja.

Además, se organizan proyectos conjuntamente, por ejemplo en el área de sensibilización.

“Se suele organizar días señalados como es el día de las personas refugiadas, día de los derechos humanos, de la discriminación. Sí que intentamos hacer dinámicas y actividades. En algunas las hacemos por nuestra cuenta, en algunas nos coordinamos con otras entidades incluso con el ayuntamiento de Pamplona” (Ainhoa, CEAR).

El hecho de encontrar apoyo en otras entidades para realizar trabajo de sensibilización y denuncia de forma conjunta, es un punto positivo. Se generan redes, se llega a conocer mejor la labor de cada asociación y además supone un apoyo en la ardua tarea de concienciar a la población.

CEAR y Cruz Roja, las entidades gestoras del programa, también se encargan de organizar el voluntariado. CEAR es mucho más reciente que Cruz Roja en Navarra, por eso tiene menos personas voluntarias, a pesar de ello, en este momento son muchas las personas que se están animando a colaborar.

“Un poco lo que no cubre el programa vamos intentando cubrirlo con voluntarios, que poco a poco vamos ganando cada vez más, o sea que se va animando gente” (Ainara, CEAR).

Cruz Roja es una de las entidades singulares en España, es conocida y tiene un número elevado de personas voluntarias que apoyan.

“Cruz Roja al final, su base es el voluntariado (...). Al final nosotros en el voluntariado nos apoyamos mucho” (Ana, Cruz Roja).

Que las entidades trabajen con personas voluntarias es un aspecto positivo ya que ayuda a conocer la sociedad, se amplían las redes de usuarios y voluntarios y reduce la carga de trabajo al equipo profesional. Por otro lado es necesario tratar el tema del

voluntariado con rigurosidad, las entidades no pueden cubrir puestos de trabajo o tareas que han de ser cubiertas por profesionales, con gente voluntaria. Tiene que ser un apoyo, una herramienta para la intervención.

### 6.2.3 Talleres

Otra herramienta para la intervención son los talleres. Como se ha mencionado con anterioridad, son dinamizados por profesionales de acogida sobretodo. El manual de gestión, marca una serie de talleres obligatorios para todas las personas usuarias, que son:

“Búsqueda de vivienda, conocimiento del entorno, derechos y deberes, género, igualdad, el de salud y alimentación saludable (...)” (Ana, Cruz Roja).

Son talleres para contextualizar, facilitar la adaptación a la sociedad de acogida, conocer los derechos, fomentar la igualdad e igualdad de género, impartir pautas de alimentación saludable. Se realizan en grupos, los cuales son formados pensando en el tema del taller, la traducción y las posibilidades para que participen y se sientan lo más cómodos posible.

Desde el área de psicología también se imparten talleres, no son obligatorios, pero ayudan a trabajar bastantes aspectos, por ejemplo, se ha llevado a cabo un taller de higiene del sueño.

“Hay gente que no muestra sus sentimientos, o bueno, hay gente que se encuentra bien y no necesita, pero hay gente que no muestra sentimientos. A través de esos talleres intentas engancharlos, esa parte se trabaja también desde allí” (Ainara, CEAR).

Además, los talleres sirven indirectamente para otros asuntos independientes al tema que se trate, por ejemplo, para detectar necesidades, enganchar a los usuarios a que participen en actividades, crear vínculos y redes, etc. Las profesionales destacan de la importancia de los mismos como herramienta de intervención.

“Los talleres los vemos como un recurso bastante eficaz” (Ainhoa, CEAR).

### 6.2.4 Compromiso

El programa persigue el objetivo de lograr la autonomía e integración de las personas usuarias, y para ello se fijan objetivos y compromisos por ambas partes:

usuarios y profesionales. Se firma un contrato social en el que se recogen los derechos y obligaciones de las personas usuarias.

“(…) cuando llegan al programa de lo primero que se hace es firmar un contrato social (…). Lo que hacemos es hablar un poco de la importancia del compromiso, no sólo de nuestra parte sino también de la parte de la persona beneficiaria (…)” (Ainhoa, CEAR).

Tanto la figura profesional como la usuaria se comprometen a participar de forma activa en el proceso, y poco a poco se van marcando unos objetivos a alcanzar, que pueden ser modificados con el tiempo.

La manera específica de trabajar el compromiso y los objetivos en Cruz Roja es el Programa Personalizado de Integración (PPI).

“Es como un compromiso entre las dos partes de lo que ellos van a conseguir, quieren conseguir, entonces siempre se va a ir estudiando a través de eso” (Ana, Cruz Roja).

El PPI es una manera de especificar los objetivos y recogerlos en un documento, junto con los acuerdos estipulados. El hecho de plasmar en un documento, en un papel, esta información, ayuda a que quede más claro a la persona usuaria. No es lo mismo mencionar que es necesario trabajar ciertos aspectos, que tener en un papel escritas claramente las metas a alcanzar.

Además, creo conveniente destacar la importancia de que las personas profesionales también adquieran un compromiso y responsabilidades respecto a las usuarias. Considero relevante que las personas usuarias perciban que su figura de referencia se está implicando en el proceso, ya que así se verá más motivado/a para ser partícipe en él.

#### *6.2.5 Auto cuidados*

Las personas que trabaja con este tipo de grupos necesita estar mentalmente bien, para poder ejercer con profesionalidad. Se trabaja con personas que están en momentos de deconstrucción personal muy fuertes, han vivido tragedias y son muy vulnerables en este momento. Como profesionales, además de estar mentalmente

sanos y enteros, debemos saber cómo procesar todas estas, y trabajarlas, de forma que nos permita realizar buenas intervenciones.

“Entonces para trabajar con ellos yo creo que tienes que estar, tienes que tener mucha fuerza porque al final son muchas historias que al final te vas llenando (...)” (Ana Cruz Roja).

Para ello, el área psicológica de Cruz Roja, brinda asistencia al equipo de profesionales. Además, en la entidad se organizan unos respiros en los que se tratan estos temas y se promueve la cohesión y el conocimiento del grupo.

“Trabajamos mucho con las psicólogas porque también te tienes que desahogar tú, para entenderlos a ellos tienes que estar bien y es muy difícil” (Ana, Cruz Roja).

“Lo de los respiros es muy importante porque nosotros al final trabajamos con personas, las personas tienen que verte bien y tú no siempre vas a estar bien” (Ana, Cruz Roja).

Es necesario el auto cuidado y autoconocimiento si se quiere ejercer con profesionalidad. Ser lo suficiente responsable como para saber qué aspectos hay que trabajar con uno/a mismo/a. Para ello es muy positiva la presencia de asistencia psicológica para profesionales de la entidad.

### **6.3 Situación y necesidades de las personas usuarias**

#### *6.3.1 Situación emocional*

Las personas que llegan al recurso han pasado por situaciones muy duras y han vivido acontecimientos traumáticos.

“Luego, emocionalmente depende un poco del origen y del camino que han hecho para llegar hasta aquí.(...)Luego por supuesto en términos sociales ya he dicho que llegan bastante desorientados, con un sentimiento de soledad e incertidumbre increíble” (Ainhoa, CEAR).

Evidentemente depende de muchos factores: edad, lugar de procedencia, la forma de llegar, etc. Pero todas las personas se encuentran en una situación de vulnerabilidad. El punto que se encuentra en común es que, emocionalmente, todos sienten soledad, miedo e incertidumbre. Por ello, es de vital importancia ofrecer el servicio psicológico

y desde la figura de trabajadora social, mostrar calidez y tratar de generar una relación de confianza.

Son personas que han sufrido muchos cambios en su situación vital. Algunas familias, en su país de origen han tenido un estatus alto, y al llegar aquí se encuentran con una realidad diferente. Son personas inmigrantes, y receptoras de ayudas económicas, lo que supone un gran estigma.

“O sea ellos vienen aquí, se ven sin nada y lo primero que piensan es en recuperar el estatus que tenían en su país de origen, tener un trabajo, sus títulos, sentirse útiles sobre todo” (Ainhoa, CEAR).

### *6.3.2 Expectativas*

Es importante trabajar para que se adapten a la nueva realidad y asuman la situación en que se encuentran. Por ello, es necesario trabajar el tema de las expectativas.

“Hay personas que llegan y que no son conscientes de la situación en la que están ni de la situación en que está el propio país. De la dificultad de encontrar un empleo de calidad y luego con la vivienda pasa lo mismo. Muchas veces vemos que hay que trabajar el tema de las expectativas (...)” (Ainhoa, CEAR).

Es normal que las personas antes de llegar a la sociedad de acogida, se hagan una serie de ideas y tengan ilusiones, pero una vez llegan y ven el panorama, tienen que ser realistas y asimilar la situación y la realidad. Para ello, las figuras profesionales trabajan día a día.

“(...) porque en su país tenían unas expectativas que aquí no pueden ser y hay que bajar a la realidad (...)” (Ana, Cruz Roja).

Con las dificultades que existen para encontrar un empleo de calidad y una vivienda digna a un precio razonable, no pueden dejar escapar oportunidades.

### *6.3.3 Vivienda*

Se conoce que el tema de la vivienda está siendo muy complejo, es cierto que las cuantías destinadas al alquiler de vivienda son insuficientes para el contexto actual de



Pamplona. El proceso de búsqueda de vivienda, a pesar de realizarse de la mano de una técnica, está siendo muy frustrante.

Al cuarto mes, comienza el proceso de búsqueda y muchas familias comienzan a verse en la fecha que tienen que pasar a segunda fase sin haber encontrado todavía casa.

“El alquiler en Pamplona es muy alto, no hay pisos para alquilar, es muy difícil, eso es lo que más no cubre” (Ana, Cruz Roja).

Es necesario dar parte de ello, realizar trabajo de denuncia para que el ministerio contemple aumentar las cuantías respectivas al alquiler de la vivienda. Además, el precio del alquiler no es igual en todas las comunidades autónomas, existen grandes diferencias y las cuantías son iguales para todos los usuarios del programa, por lo que debería ser revisable.

“Sí que necesitaríamos que hubiese alguna manera de poder conseguir que el ministerio entablara algún acuerdo con las inmobiliarias porque para nosotros eso es lo más complicado” (Ana, Cruz Roja).

Además, no ayuda vivir en una sociedad que desconoce la situación de las personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional.

“A la propia situación que hay en Pamplona con los pocos pisos que hay, se suma, la xenofobia de la gente que estamos viendo que es bastante grande y la gente prefiere no alquilar su casa a personas extranjeras y menos si son personas refugiadas (...)” (Ainhoa, CEAR).

La sociedad sigue siendo xenófoba, existe un miedo hacia las personas extranjeras, fomentado por prejuicios y rumores contra este grupo. Esto es una barrera muy grande para lograr la integración: dificulta la búsqueda de vivienda, es una barrera para aumentar las redes sociales, significa un estigma para las personas usuarias y su auto concepto.

Por ello es necesario destacar las labores de sensibilización y denuncia de CEAR y Cruz Roja, entre otras. Las personas no saben lo que es una persona refugiada, ni las situaciones a las que han estado sometidas, ni conocen las dificultades y barreras que se encuentran en la sociedad de acogida.

“Las personas deben ser conocedoras de toda la problemática que hay y por qué huyen. No vienen a vivir del cuento, vienen a trabajar y vienen por una situación muy dura para ellos” (Ana, Cruz Roja).

“También tenemos el proyecto de Comparte tu arte, que trabaja la sensibilización en colegios e instituciones con el tema de ayuntamientos, centros de salud, que explican un poco qué trabajamos en Cruz Roja” (Ana, Cruz Roja).

#### *6.3.4 Relaciones sociales*

Otra de las necesidades de las personas solicitantes que es imprescindible trabajar son las relaciones sociales y las redes de apoyo.

“Es muy importante que tengan redes dentro de la propia ciudad” (Ainara, CEAR).

Las relaciones sociales se promueven a través de los talleres, actividades de ocio, participación de personas voluntarias, etc. Es importante que conozcan personas que están atravesando su misma situación, para que no se sientan tan solos, que vean que no son los únicos. También es positivo que conozcan personas fuera del programa que permita ampliar sus redes. Para ello la vía fundamental es el voluntariado y participación en actividades fuera de la organización.

“(…)Luego se intenta también que participen en actividades organizadas por la ciudad, por ejemplo, un ejemplo tonto, mañana van al fútbol, nos han dado unas entradas, pues bueno, vives otra realidad, o entradas de la escuela navarra de teatro, se buscan cursos fuera de lo que es CEAR, sobre todo para empleo(…)” (Ainara, CEAR).

También ayuda que participen en actividades organizadas por la ciudad, esto favorece al proceso de integración, formar parte de las actividades locales y comunitarias.

#### *6.3.5 Empleo y estatus*

Por otro lado, una de las demandas más reiterada de las personas usuarias es la necesidad de encontrar trabajo para lograr ser autónomas.

“Ellos llegan y de lo primero que te hablan es de trabajo, trabajo, trabajo, yo quiero trabajar y luego ya me pondré a lo demás, es su primera preocupación” (Ainhoa, CEAR).

Como se ha mencionado, muchas personas tenían un estatus social en su país de origen y un trabajo con buenas condiciones. Por eso, la situación actual de percibir ayudas económicas supone un estigma y repercute en el auto concepto.

“Al final son personas muy preparadas, sí que igual el problema que tienen es que no han podido homologar sus títulos porque es un proceso muy largo” (Ana, Cruz Roja).

El momento en que se encuentran social, económica y emocionalmente tiene repercusiones en las relaciones con los menores. A pesar de estar recibiendo atención psicológica, emocionalmente están muy débiles y esto puede provocar un debilitamiento de las competencias parentales.

“Muchas veces las situaciones que pasan (...), hacen que el propio cuidado de ellos o de ellos hacia sus hijos menores, pues debido al estrés y la depresión o el shock, se dificulta muchísimo” (Ainhoa, CEAR).

Por ello, las entidades gestoras trabajan con énfasis el tema de las habilidades sociales y parentales. Este tema cobra gran importancia ya que el bienestar de los menores es fundamental y es necesario promoverlo a través de talleres, reuniones, etc.



## **REFLEXIONES FINALES Y PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN**

Para finalizar la investigación, se van a presentar una serie de conclusiones extraídas tras realizar el análisis de documentación y de entrevistar a profesionales del programa integral de atención a personas solicitantes de protección internacional.

En primer lugar, el panorama actual se encuentra con miles de desplazamientos y llegadas de personas que buscan refugio en territorio europeo. La Unión Europea carece de respuestas a medio y largo plazo ante esta situación, es el mercado el que se está encargando de gestionar, por inercia, la demanda migratoria. Además las políticas migratorias de la Unión, están legitimando la tendencia de discursos racistas. Es preciso que, desde disciplinas como el Trabajo Social, además de realizar denuncia de las situaciones racistas y discriminatorias, se promueva la sensibilización en la sociedad. Gran parte de la población desconoce cuál es la situación de las personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional, las trayectorias y la repercusión psicológica que conllevan. La ciudadanía ha de comprender que estas personas forman parte de nuestra sociedad, por ello se puede trabajar el tema desde colegios, institutos, con diferentes proyectos para dar a conocer su realidad y desmentir los mitos y rumores que fomentan las tendencias racistas.

En segundo lugar, una de las necesidades más latentes de las personas usuarias del programa es la vivienda. El proceso de búsqueda se está dificultando, ya que en el contexto concreto de Navarra el precio del alquiler es muy elevado y no está de acuerdo con las ayudas económicas destinadas a gastos de vivienda (alquiler, fianza, inmobiliaria, etc.). Esta situación está aumentando la sensación de estrés e incertidumbre de las personas usuarias, por eso, es preciso informar al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, órgano financiador, de las circunstancias, para

que las cuantías sean revisadas. A parte de la dificultad de encontrar una vivienda por el elevado coste y presupuesto ajustado, muchas de las personas propietarias no quieren alquilar sus viviendas a personas inmigrantes y perceptoras de ayudas económicas. En este sentido, está la interseccionalidad de ser persona inmigrante, refugiada y perceptora de ayudas. Además de denunciar las actitudes discriminatorias de las personas propietarias, desde el trabajo social se debe trabajar en, una vez más, realizar un profundo trabajo de concienciación y sensibilización. Las agencias inmobiliarias juegan un papel clave en este proceso, los profesionales de dichas agencias deben ser conocedores de la situación y la problemática, para actuar en consecuencia y facilitar el proceso de integración de este grupo.

En tercer lugar, en las organizaciones gestoras del programa existe la dificultad de dedicar a la intervención social el tiempo que le corresponde, debido a la elevada carga burocrática que exige el programa. El sistema de acogida e integración para solicitantes y beneficiarios de protección internacional está financiado con fondos públicos, a través del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social por lo que el programa tiene una alta carga burocrática. La gestión de las plazas, solicitud de ayudas económicas y realización de informes entre otros, son tareas que ocupan gran parte de la jornada de los trabajadores. La justificación económica es otro de los aspectos en que se invierte gran parte del tiempo: citar a las personas para recibir los recibos, contarlos, sumarlos, informatizar la información y archivar todos los documentos, etc. Por lo tanto, es imprescindible buscar una forma de atajar en los aspectos burocráticos para poder realizar las intervenciones sociales en el tiempo que se requiere. En este sentido, hay personas voluntarias que están apoyando en este tipo de tareas para reducir la carga de trabajo a los profesionales, pero sería positivo informar al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social para barajar la posibilidad de reducir los aspectos a justificar, a únicamente los más imprescindibles. De este modo, podría dedicarse más tiempo a las tareas relacionadas con la intervención, que son las que fomentan el cumplimiento de los objetivos del sistema de acogida: la autonomía e integración de las personas solicitantes de protección internacional en la sociedad, en este caso, Navarra.

En cuarto lugar, la investigación ha girado en torno al trabajo que se realiza con las personas usuarias del sistema de acogida e integración, el cual tiene una duración

determinada. Como se ha indicado a lo largo del escrito, el programa es integral, cubre las necesidades de las personas usuarias y persigue el objetivo del fomento de su autonomía e integración. Desde el trabajo social, es necesario continuar con el proceso de integración de las personas una vez acabado el programa o cuando salen de él. Por eso se propone realizar un trabajo con los recursos a los que pueden acudir las personas usuarias, tales como servicios sociales, y entidades del tercer sector como Cáritas. El trabajo que se propone es: dar a conocer a otras entidades sociales la situación de las personas solicitantes de asilo e informar del trabajo que realizan las entidades gestoras, para que una vez acudan a terceros recursos, cuando sea necesario, sepan el tipo de itinerario del que han formado parte y los aspectos que se han trabajado. Además, las entidades a las que puedan acudir las personas solicitantes, deben conocer el proceso jurídico de solicitud de asilo, para realizar intervenciones de acuerdo a sus posibilidades.

Por lo tanto, se considera imprescindible incidir en tres aspectos. El primero de ellos es aumentar la comunicación con el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y tener un *feedback* que permita la optimización del sistema de acogida. El segundo aspecto es la importancia de la sensibilización como herramienta de trabajo y generador de cambios estructurales. El tercero y último es trabajar junto con otras asociaciones en red, lo que fomenta la generación de intervenciones más completas y adaptadas a las personas usuarias.





## REFERENCIAS

### Libros

- Blanco, C. (2000) *Las migraciones contemporáneas*. Madrid: Alianza.
- Denzin, N. K.; Lincoln, Y. S. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Londres: Sage.
- Miller, B. (2011) *Antropología cultural*. Madrid: Uned/Pearson.
- Naïr, S. (2016). *Refugiados. Frente a la catástrofe humanitaria, una solución real*. Barcelona: Planeta.

### Artículos

- Barrero, A. (1993). Una propuesta metodológica para el Trabajo Social con refugiados. *Cuadernos del trabajo social*, nº6, 167-180.
- Huesca, A.; Giménez, S. & Quicios, M. (2018). Mejorando la seguridad de los refugiados: una propuesta de intervención del Trabajo Social clínico. *Cuadernos de trabajo social*, vol. 31.
- López, M; Gil, E & Montero, C. (2016). Sistema de asilo y su protección social en España. *Servicios Sociales y Política Social*, XXXIII (111). 105-115. Recuperado de [https://www.cgtrabajosocial.es/files/5890cf669599c/CEAR\\_SIST\\_DE\\_ASILO.pdf](https://www.cgtrabajosocial.es/files/5890cf669599c/CEAR_SIST_DE_ASILO.pdf) Consultado en 19/09/2018.
- Vega, M. (1996). Fases de la intervención social con refugiados. 155-181. Recuperado de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5835/1/ALT\\_04\\_12.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5835/1/ALT_04_12.pdf) Consultado en 10/09/2018.

### Normativa

- Asamblea General de las Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Paris, Francia.

BOE (1978). *Constitución española*. Madrid. Recuperado de <https://www.boe.es/legislacion/documentos/ConstitucionCASTELLANO.pdf>

BOE núm. 263 (2009). Ley 12/2009 de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-17242>

BOE núm. 252. (1978). Instrumento de Adhesión de España a la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, hecha en Ginebra el 28 de julio de 1951, y al Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados, hecho en Nueva York el 31 de enero de 1967.

BOE núm. 268. (1987). Instrumento de ratificación de la Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Hecha en Nueva York el 10 de diciembre de 1984.

#### Enlaces de internet

La Nación (2018). La ONU pide investigar "las graves violaciones de los derechos humanos" en Venezuela. 22/06/2018. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/2146448-la-onu-pide-investigar-las-graves-violaciones-de-los-derechos-humanos-en-venezuela> Consultado en 19/09/2018

Alba, A. (2016). Siria: la guerra que comenzó con un grafiti. *El Periódico*. 11/03/2016 Recuperado de <https://www.elperiodico.com/es/internacional/20160311/siria-las-cinco-etapas-de-los-cinco-anos-de-guerra-4964152> Consultado en 19/09/2018

Amnistía Internacional (2018)a. Camerún 2017/2018. Recuperado de <https://www.amnesty.org/es/countries/africa/cameroon/report-cameroon/> Consultado en 19/09/2018.

Amnistía Internacional. (2018)b. *Nigeria* 2017/2018. Recuperado de <https://www.amnesty.org/es/countries/africa/nigeria/report-nigeria/> Consultado en 19/09/2018.

Campoy, T. & Gomes, E. Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. Recuperado de [https://mestrado.prpg.ufg.br/up/97/o/T%C3%A9cnicas\\_e\\_instrum.\\_cualitat.Libro.pdf](https://mestrado.prpg.ufg.br/up/97/o/T%C3%A9cnicas_e_instrum._cualitat.Libro.pdf) Consultado en 19/09/2018.

CEAR (2014). *Diccionario de Asilo de CEAR Euskadi*. Recuperado de <http://diccionario.cear-euskadi.org/> Consultado en 19/09/2018.

- Cea, V. de(2017). Reubicación y reasentamiento: dos formas de acoger a refugiados en España. *teinteresa.es*. 15/09/2017. Recuperado de [http://www.teinteresa.es/espana/Reubicacion-reasentamiento-diferencias-datos-Espana\\_0\\_1870013220.html](http://www.teinteresa.es/espana/Reubicacion-reasentamiento-diferencias-datos-Espana_0_1870013220.html) Consultado en 19/09/2018.
- Mendia, I. (2005-2006). Desplazados internos. *Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo*. Recuperado de <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/74> Consultado en 19/09/2018.
- Ministerio del Interior (2013). *Presentación de la solicitud*. Protección internacional: derecho de asilo y protección subsidiaria Recuperado de <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/extranjeria/derecho-de-asilo/presentacion-de-la-solicitud> Consultado en 19/09/2018.
- Pérez, J. (2013). Nicaragua, la barrera contra el avance de las maras. *BBC Mundo*. 31/05/2013. Recuperado de [https://www.bbc.com/mundo/noticias/2013/05/130531\\_nicaragua\\_muro\\_anti\\_maras\\_jcps](https://www.bbc.com/mundo/noticias/2013/05/130531_nicaragua_muro_anti_maras_jcps) Consultado en 19/09/2018.
- Rodríguez, A, & Guillén, S. (2009). Violencia juvenil, maras y pandillas en El Salvador. *INTERPEACE y programa POLJUVE*. Recuperado de [http://www.aecid.sv/wp-content/uploads/2014/01/2009\\_CYG\\_Interpeace\\_POLJUVE\\_Violencia\\_Juvenil\\_Maras\\_Pandillas\\_EL\\_SALVADOR\\_SPANISH-1.pdf](http://www.aecid.sv/wp-content/uploads/2014/01/2009_CYG_Interpeace_POLJUVE_Violencia_Juvenil_Maras_Pandillas_EL_SALVADOR_SPANISH-1.pdf) Consultado en 19/09/2018.
- Suárez, M. (2017). La guerra olvidada de Ucrania. *elEconomista.es*. Recuperado de <http://www.eleconomista.es/opinion-blogs/noticias/8514354/07/17/La-guerra-olvidada-de-Ucrania.html>

## ANEXOS

### A. Glosario

**Persona refugiada o asilada:** “Persona que tiene fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentra fuera de su país de nacionalidad y no puede o, a causa de dichos temores, no quiere acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde tenía su residencia habitual, no puede o, a causa de dichos temores, no quiere regresar a él. La persecución por motivos de género, incluida aquella motivada por la preferencia sexual y la identidad de género, están incluidas en las causas de persecución que reconoce el derecho de asilo” (Diccionario CEAR, 2014).

**Estatuto de persona refugiada:** “Protección internacional que un Estado, firmante de la Convención de Ginebra de 1951, concede a quienes reconoce su condición de persona refugiada. Este estatuto garantiza el principio de no devolución de la persona reconocida como refugiada y el reconocimiento de los derechos establecidos en la citada Convención” (ibídem). La Ley de Asilo reconoce los siguientes derechos: información, autorización de residencia y trabajo, acceso a servicios públicos de empleo y sistemas de protección social entre otros.

**Solicitante de asilo:** “Persona que ha presentado una solicitud para que se le reconozca el estatuto de persona refugiada. Según la Ley de Asilo española (art. 18), contará con los siguientes derechos: a) a ser documentada como solicitante de protección internacional; b) a asistencia jurídica gratuita e intérprete; c) a que se comunique su solicitud al ACNUR; d) a la suspensión de cualquier proceso de devolución, expulsión o extradición; e) a conocer el contenido de su expediente en cualquier momento; f) a la atención sanitaria; g) a recibir prestaciones sociales específicas” (ib.).

**Derecho de Asilo o refugio:** “El Derecho de Asilo es un derecho humano fundamental recogido en el artículo 14 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y desarrollado en la Convención de Ginebra de 1951 y su protocolo (Protocolo de Nueva York de 1967). El Estado español lo reconoce en su Constitución y lo regula a través de su Ley de Asilo” (op. cit.).

**Solicitud de asilo:** “Petición formal que una persona realiza para que se le conceda el estatuto de persona refugiada. La solicitud se realiza mediante un formulario en el que se exponen de forma detallada los hechos que han llevado a la persona a huir de su país y pedir asilo en el estado español. La solicitud de asilo debe ser presentada de forma personal por la persona interesada, que tiene derecho a intérprete y a la asistencia letrada. La solicitud de asilo se instruye en la Oficina de Asilo y Refugio (OAR) donde se determinará si se admite o no a trámite” (Diccionario CEAR, 2014).

**Tarjeta roja:** “Documento oficial de identificación como solicitante de protección internacional que autoriza a una persona solicitante de asilo a permanecer en territorio español durante el periodo en que se decide la resolución de la solicitud. Se emite una vez que se ha admitido a trámite la solicitud. Al cabo de seis meses, contados desde el momento en que se hizo la solicitud, esta tarjeta les permitirá trabajar. Este documento se renueva periódicamente, por lo que en la segunda tarjeta que reciba la persona solicitante de asilo aparecerá de manera explícita que autoriza a trabajar” (ibídem).

## **B. Entrevistas a profesionales del programa**

### **1. Entrevista a Ainara Iribarren**

A continuación se presenta la transcripción de la entrevista que se realizó a Ainara Iribarren, responsable de acogida de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado.

E- Entrevistadora.

A- Ainara Iribarren.

E- Hola, buenos días, soy Eli, alumna de cuarto de trabajo social de la Universidad Pública de Navarra y estoy haciendo un proyecto para conocer la situación de las personas solicitantes de protección internacional en Navarra. Eh, si quieres puedes empezar presentándote un poco y... eso.

A- Vale, bueno yo soy Ainara, soy la responsable de acogida del CEAR de Comisión Española de Ayuda al Refugiado que es una entidad que trabaja en Navarra desde el año 2017 y nada, estoy aquí para que me entreviste Eli.

E- Vale, bueno pues me gustaría que empezaras un poco comentándome cual es la situación de las personas usuarias cuando llegan al recurso.

A- Vale, en principio, bueno varía. Yo creo que varía en función de la procedencia de las personas y de la unidad familiar o de la situación familiar de cada persona. En cuanto a la situación económica se supone que todo el mundo que entra en el programa no puede hacer frente a los gastos de manutención o a una vivienda o a lo que supone vivir de manera independiente en España y por eso solicitan la entrada en el programa, por lo que ya damos por hecho que esas personas no tienen medios económicos. De hecho, bueno, la entidad encargada en la primera acogida, así lo refleja en un informe y por lo tanto así es. En cuanto a la situación emocional depende mucho de la procedencia, no es lo mismo un reubicado de Siria que viene de Grecia a un venezolano que ha llegado por su pie a Barajas. Entonces, eso se va viendo poco a poco después de la primera entrevista, si ellos mismos demandan asistencia psicológica, pero depende mucho. Y no es lo mismo que venga un chico solo que pelea por el mismo, a que venga una familia con críos, que saben que tienen que cuidar a su familia y que tiene cargas, que al final es mucho más duro. Y luego no es lo mismo la motivación por la que han salido del país, eso también influye, depende de la nacionalidad y la motivación. No es lo mismo un chico africano que cruza todo África para venirse a Europa que un centroamericano que huye de las maras, es que son situaciones muy diferentes. Pero bueno, son cuestiones que van saliendo poco a poco, no se detectan de primeras, hay gente que está muy mal muy mal pero que van saliendo poco a poco conforme vamos haciendo entrevistas van asistiendo a talleres, participan en actividades...

E- Vale, eh, si quieres pues, podemos seguir hablando un poco de las necesidades más habituales que las personas usuarias manifiestan.

A- Lo primero son las coberturas de las necesidades básicas, que al final es alimentación, vivienda, y todo eso el programa lo cubre. No sé si quieres que detallemos que...

E- No...

Análisis del programa de atención a personas solicitantes de protección internacional en Navarra

A- En principio esas necesidades se cubren desde el programa, luego ya, pues hay otras necesidades, yo creo que, más relacionales, de conocer gente, de convivencia incluso, porque viven en pisos compartidos. Bueno, de idioma, idiomáticas, eso son necesidades que se van cubriendo con el programa porque asisten a clases de castellano. Yo creo que la parte que más podemos dejar de lado, que el programa no cubre directamente, es el tema relacional, social, integración directa en Navarra, por decirlo así. No las manifiestan realmente, no te dicen “quiero tener amigos” pero a la larga se ve que necesitan tener relaciones con gente que esté fuera del programa, porque al final sí que es verdad que los venezolanos se juntan con venezolanos, hacen amistades, pero luego es muy importante que tengan redes dentro de la propia ciudad.

E- Vale, si quieres comentarme un poco por encima de qué forma trabajáis las necesidades.

A- Las que no cubre el programa directamente, tipo económicas o sea...

E- Un poco de todo.

A- A ver, las económicas son las que estipula el programa, son las que vienen en el manual y son las que gestionamos día a día que son pues, necesidades básicas, que es la manutención, ayudas de bolsillo, todo ese tipo de ayudas se entregan, se justifican y se tramitan. O sea que tiene mucho trabajo administrativo pero también de seguimiento, pero lo marca todo claramente el manual, o sea, hay unas pautas que hay que seguir y hay unas justificaciones que hay que hacer porque es financiación pública y hay que justificarla. El resto, pues intentamos a través de talleres, todo lo que es relacional, sobretodo dentro del programa organizamos muchos talleres, actividades de ocio, como son excursiones, comidas, ese tipo de cosas para intentar por lo menos que también dentro del programa se vayan conociendo y vayan surgiendo lazos. Y desde hace un tiempo se está trabajando bastante con voluntariado, es una parte que todavía no habíamos empezado a tocar pero se está movilizándolo. Luego se intenta también que participen en actividades organizadas por la ciudad, por ejemplo, un ejemplo tonto, mañana van al fútbol, nos han dado unas entradas, pues bueno, vives otra realidad, o entradas de la escuela navarra de teatro, se buscan cursos fuera de lo que es CEAR, sobre todo para empleo.

E- Me has comentado un poco que organizáis talleres, si quieres explicarme un poco por encima que talleres...

A- Vale, hay unos talleres, bueno, nosotros los técnicos de acogida funcionamos más con entrevistas individuales, pero los TIS, los educadores, TIS, se han encargado un poco más de lo que son los talleres. Son talleres de contexto sobretodo que se hacen durante los seis primeros meses para que la persona que llega, bueno, le damos un tiempo de transición para que se asiente, pero que vaya conociendo la realidad de la comunidad a la que ha llegado. Entonces, se hacen talleres de contexto, talleres sanitarios, talleres de economía doméstica, se hacen visitas por la ciudad, lo que te he dicho antes de excursiones, también forma un poco parte de eso, se convoca... bueno lo que nos manda es las llegadas, o sea, se intenta que haya gente de diferentes nacionalidades, bien con intérprete, bueno lo que nos manda un poco también es el idioma, pero se va citando a la gente conforme va llegando a nuestros pisos. Entonces, de manera progresiva van asistiendo a los talleres y eso les ayuda luego a adquirir más autonomía y conocer un poco la realidad.

E- Vale, ¿qué necesidades veis vosotros que no cubre el programa?

A- A ver, el programa marca muy claramente lo que son las fases del programa, las ayudas que tiene el programa, los técnicos que tenemos, eso está súper marcado, pero es cierto que hay una parte de... hay una ayuda de ocio, o sea. Hay una parte, lo que hablábamos antes, lo relacional, social, eso el programa no te dice, eso forma un poco parte del trabajo social en realidad y del trabajo que hagamos los técnicos de la primera acogida sobretodo, o sea, el programa tampoco te dice que no lo hagas, y son cuestiones que no necesitan financiación por decirle a alguien que vaya a la escuela navarra de teatro, o sea, decirle a alguien que vaya al civivox a apuntarse a un curso es algo que tiene que salir de nosotros. Esas cosas, el volumen de trabajo que tenemos no nos deja hacer, o sea, deberíamos dedicarle más tiempo pero bueno, son cosas que tenemos que dedicarle más tiempo. Por ejemplo ahora, con el proyecto de Gobierno de Navarra, que yo creo que te podrán explicar, están Amaia y Bea Ortega están metidas en eso. Pues si te fijas, trabajan mucho más lo que son ese tipo de aspectos, empoderamiento, de talleres más de relación, otro tipo de cuestiones que en el día a día no trabajamos, que tampoco nos da tiempo.

E- Claro, o sea, me imagino que es por la elevada carga burocrática.

Análisis del programa de atención a personas solicitantes de protección internacional en Navarra



A- El trabajo, o sea, el programa tiene mucho de burocracia, porque al final tiene mucha justificación, mucha tramitación. Pides una ayuda, a ver te vienen, te piden una ayuda, tú la gestionas, la pides, entregas un recibí, entregas un cheque, te tienen que traer la justificación de la ayuda... O sea, tiene mucho de eso, entonces eso quita mucho tiempo y ese tiempo lo quitas de hacer otro tipo de trabajo, de buscar otros recursos, de derivar. Ahora bueno, en principio, vamos a completar ya el equipo de acogida, entonces entiendo que vamos a estar un poco más... la previsión es no crecer más y que con los que estamos podamos dar frente a eso.

E- Vale, pues si quieres comentarme un poco qué aspectos crees fundamentales trabajar con los usuarios.

A- Fundamental es todo, o sea, desde la gestión económica, para que sepan, porque cuando se acaben las ayudas tendrán que gestionarse ellos como puedan, desde los talleres de vivienda que se organizan para que sepan cómo buscar una casa, o sea, en realidad todo lo que se hace en el programa es fundamental, y lo que decíamos, muy importante la relación, el ocio, o sea, no hay que dejar de lado esas cosas. Todo, los problemas de convivencia que puedan surgir, surgen ahora en un piso nuestro pero cuando vayan a vivir a otra vivienda y tenga problemas con el vecino, pues es que todo eso. En realidad se trabaja, o sea, todo el proceso lo que busca es la autonomía de la persona, entonces, todos los aspectos que se trabajan en el programa son fundamentales. Seguramente haya cosas que no hagamos pero que tendremos que terminar haciendo, no se...

E- Vale, no sé si te animas a decirme un poco en segunda fase qué necesidades crees que hay.

A- A ver, lo que pasa en segunda fase es que las personas que van a segunda fase se supone que son más autónomas, en segunda fase no hay TIS, no hay educadores, no hay ese volumen de acompañamientos porque el programa así lo marca. Hay una técnica de inclusión que es Oihana, entonces no puede... Pero es cierto que hay personas que llegan a segunda fase todavía con dificultades idiomáticas, bueno pues, para unos seis meses es mucho tiempo, para otros, pero para otros no tanto, entonces hay gente que todavía necesita ese tipo de... O necesita que le acompañe un intérprete a una cita médica. Entonces esa parte, bueno pues dentro de lo que cabe lo estamos intentando suplir pues apoyando de primera a segunda fase o en segunda fase Oihana

llega, hace lo que puede, pero es aparte igual, yo no sé si... o en seis meses tenemos que cumplir ese objetivo como sea pero hay personas con las que no se puede. Bueno hay gente que llega a segunda fase con ese hándicap, pero que poco a poco a la fuerza también van adquiriendo más autonomía.

E- Claro, yo lo que, bueno en mi marco teórico he investigado un poco, sí que he leído, bueno pues que los tiempos son los que son y que la gente necesita cada una su tiempo y que cada una lleva su proceso, entonces es difícil.

A- Claro es que depende la forma de la que hayan tenido que abandonar su país, depende de la familia que tengan aquí, depende de la red, es que depende de muchas cosas. Entonces, hay gente, pues que le fuerzas a pasar a una segunda fase y todavía no está preparada, pero tampoco está como para solicitar una prórroga, también el programa te da, o sea, tiene las cosas muy marcadas pero también te da un poco de margen de maniobra. Si la primera fase son seis meses hay gente que al cuarto mes se podría pasar a una segunda fase, el manual te lo permite pero hay gente a la que le podemos pedir una prórroga, o sea que esas cuestiones también se tienen en cuenta y para eso están los técnicos de acogida, las reuniones de casos, y todo eso se valora. Y hay gente que por lo que sea no encuentra una vivienda, que también el mercado de la vivienda está como está, se frustra, y es un proceso muy duro, pero cada persona es un mundo. Lo que tenemos que intentar es que con las 86 plazas que tenemos podamos atender de manera individual a todo el mundo y no “tú por ser de Latinoamérica al cuarto mes a segunda fase”, al final no son coches, son personas, o sea que depende.

E- Vale, pues si te parece empezamos un poco pues con el papel del trabajo social en la entidad, ¿Qué fortalezas crees que tiene el programa?

A- Fortalezas que tiene el programa... A ver, el programa como decíamos, tiene un tiempo máximo que eso está bien porque la gente se hace una idea y tiene una frontera digamos y saben lo que va a pasar después y luego es un programa que lo cubre todo. Te cubre la manutención, ayuda de bolsillo, te cubre farmacia, pero también te da la oportunidad de trabajar, hay personal transversal, está la asistencia psicológica, está la técnica de empleo, está la asistencia jurídica por supuesto, porque es fundamental. O sea, el programa también te da opción, de hecho es lo mejor para que logres autonomía encontrar un trabajo y dejar de cobrar las ayudas

temporalmente, o sea, no te obliga a salir del programa porque hayas encontrado un trabajo, te da también ese juego. Te permite también jugar un poco con los tiempos como decíamos, aunque te marque seis meses, pueden ser cuatro, pueden ser siete, pueden ser ocho, en función de la situación de cada persona. Tiene unos profesionales, al final cuenta con un equipo que es bastante, tiene un equipo de primera acogida que estamos bastante gente y luego tiene un equipo transversal que está durante todo el itinerario. En el caso de Navarra los dispositivos que tenemos son todo pisos, excepto uno que es más grande que es de quince plazas, que para las personas yo creo que vivir en un macro centro de trescientas personas o vivir en un piso compartido yo creo que preferirían un piso compartido. Igual hay gente que tiene la necesidad de vivir con más gente, también puede ser, pero bueno ese es el caso de Navarra, ahora está así, no sé si cambiará. Qué más, fortalezas del programa, pues que acostumbras a la gente a gestionar el dinero y se acostumbran a guardar una documentación, y a presentar unas justificaciones. Todo eso forma parte de la vida normal porque luego si solicitas una beca escolar para tu hijo, vas a tener que aportar documentación y rellenar un formulario. O sea que aunque suponga mucho trabajo administrativo, luego eso también genera pautas y cuestiones que yo creo que luego les van a ayudar.

E- Vale, pues si quieres decirme un poco ahora las debilidades que encuentras.

A- Debilidades, pues que te permita jugar con los tiempos, siempre estás a expensas de una resolución del ministerio que diga que sí, que esa prórroga se aprueba, que puede ser que esa prórroga no se apruebe por lo que hayas pedido y pueda ser por menos tiempo, que dependes de la situación jurídica, claro eso tampoco no depende tanto del programa pero tu situación jurídica marca todo. Si a ti te llega una resolución desfavorable tienes que abandonar el programa en 15 días. Que las ayudas, bueno pues, la gente llega a final de mes con las ayudas que reciben, pero también no son, ¿podrían ser un poco más altas? pues posiblemente podrían ser un poco más altas, pero es cierto que la gente se administra bien y llega. ¿Qué pasa con la vivienda? pues las ayudas de vivienda pues no son tan altas, tal y como está el mercado de la vivienda pues cuesta encontrar viviendas a un precio que está marcado en los manuales. Lo demás ya depende un poco más de nosotros, de los que nos involucramos, lo que decíamos antes, el tema de ocio, de voluntariado, eso ya depende un poco de nosotros.

E- Vale, pues si quieres comentarme un poco las necesidades y carencias, por ejemplo antes me has comentado eso, que sois el equipo que sois y al final es elevada la carga burocrática y muchas veces os quita tiempo de otras cosas.

A- Sí, bueno pues por ejemplo ahora tenemos una persona voluntaria que nos está ayudando a archivar la documentación justificativa, pues eso nos quita bastante trabajo, porque todos los meses, si tenemos 86 plazas, es cierto que no son 86 justificaciones, porque hay familias, pero bueno, nos aportan documentación que tenemos que sumar fotocopiar, escanear, imprimir, lo que sea, y es un trabajo que te cuesta un día. Pues ahora tenemos, una voluntaria se ha animado y nos está ayudando con eso. ¿Que podría haber más personal para ese tipo de trabajo? pues podría, pero bueno, lo de las partidas económicas y personal ya no sé muy bien, como ya no controlo, no sé si esa posibilidad existe, o no se ve clara desde CEAR, no tengo ni idea ya. Yo creo que la persona que vamos a contratar ahora, que es el TIS de fin de semana va a tener un enfoque más, bueno lo que se ha pedido es que tenga un enfoque más de animador sociocultural, entonces es una de las carencias que teníamos, que no estábamos, esa parte la teníamos un poco dejada y que vamos a intentar cubrir con la nueva contratación, entonces yo creo que esa carencia de ofrecer, de animar a la gente que participe en cosas y de ofrecer y de organizar, eso lo vamos a cubrir, espero que eso sirva. Y luego pues, no sé, necesidades, siempre quieren más acompañamientos pero eso es cuestión nuestra de poner un límite y de forzar un poco a que se atrevan a lanzarse a la piscina y adquieran un poco de autonomía, como empezar a hablar castellano. Necesidades, pues...

E- Sí, sino con estas ya tengo suficientes.

A- No sé, si se me ocurren más ya te diré.

E- Vale pues si quieres ahora hablamos un poco de las funciones de los técnicos de acogida y luego pues de integración.

A- Vale, la diferencia más clara es que los técnicos de integración son los que se centran en los acompañamientos.

E- No, o sea, técnicos de la segunda fase, de inclusión.

A- Vale, pues el técnico de acogida es trabajador social, nos toca más lo que es un trabajo de oficina. Sería bueno que fuésemos más a los pisos pero de momento no tenemos tiempo. Pero el objetivo es ir de vez en cuando a los dispositivos y estar con

la gente en su lugar donde viven. Pero bueno, nuestro objetivo sobretodo es hacer un seguimiento mensual de cómo está esta persona, hacer un itinerario y guiar un poco ese itinerario, tanto con la persona como con el TIS, al final esto es un equipo y en las reuniones de casos se valora un poco qué es lo mejor, que opinamos, por donde cojea, por donde tendría que ir. Nuestro trabajo es más de oficina, salimos menos, nos encargamos de la gestión económica, de la gestión documental, de todo lo que son los informes que se requieren para mantenerse en el programa, los informes que te exige el ministerio de ingreso, de comunicar las resoluciones del ministerio, tramitar las ayudas, de la gestión de las plazas. Pues tenemos 86 plazas, cuando se queda alguna libre volver a liberarla y ofrecerla al ministerio para que pueda entrar otra vez gente (bueno solicitantes), derivación al resto de compañeros, pues derivación a jurídico, derivación a psico... Somos un poco el referente, aunque es cierto que el contacto más directo lo hacen con los TIS porque son los que hacen las asambleas y los que están más con ellos en los pisos y los que en realidad hacen los acompañamientos. Ya si surgen temas más concretos, pues que hay que hablar con un colegio para apoyo, o hay que hablar con un médico porque hace falta solicitar una ayuda y que nos haga un informe, pues ese tipo de cosas también las hacemos nosotros.

E- Vale, y las funciones un poco por encima de la técnica de inclusión.

A- De inclusión, pues eh, también, o sea, su labor también es la gestión de ayudas, si tiene que tramitar algún tipo de, o sea que si tiene que establecer contactos con entidades tipo servicios sociales, educativos, ludotecas, al igual que nosotros, ella también lo hace, porque sigue habiendo ayudas transversales como son las educativas, ludotecas, todo eso también le toca, intermediar con el ministerio, si tiene que pedir alguna ayuda excepcional que no está en el manual o que supere las cuantías...

E- ¿Y de vivienda?

A- De vivienda tenemos una técnica de vivienda, que antes no había, y era cosa de la técnica de inclusión. Entonces, ahora hay una técnica de vivienda con la que empezamos a trabajar al tercer, cuarto mes. Entonces lo que hacemos en primera fase, depende del perfil de la persona, se convoca una reunión con la técnica de vivienda y la técnica de inclusión, y con la persona que va a pasar a segunda fase. Entonces se presenta, se explica que supone un paso a segunda fase, cual es el proceso de búsqueda de vivienda, y el apoyo con el que cuentan. Entonces, hay una técnica de

vivienda que lleva trabajando meses, que les apoya en la búsqueda de vivienda, lo cual le ha quitado mucho trabajo a la técnica de inclusión porque no podía con todo. Porque claro, nosotros tenemos 86 plazas ahora pero esas 86 pasan a segunda fase y vuelven a pasar y vuelven a pasar, y en la segunda fase están durante un año (segunda y tercera fase).

E- ¿Y un poco las funciones de las técnicas de integración social?

A- Sobre todo acompañamientos, ya sean burocráticos, o asambleas en los pisos que se hacen cada 15 días, en nuestro caso se encargan también de los talleres, los talleres que hemos comentado antes ellos se encargan de convocarlos, están preparados, se encargan de convocarlos, de hacerlos, de hacer un seguimiento a esas personas que vienen a los talleres, y luego también se encargan, les toca hacer parte de gestión documental, pues porque las ayudas sanitarias, las farmacias, bueno pues hay que ir a por las facturas. Bueno, pues eso es un proceso burocrático que a ti también ahora no creo que sea importante pero... también hacen parte de eso, también les toca.

E- Vale, si quieres podemos hablar ahora de la coordinación que hay entre los diferentes profesionales, las diferentes figuras.

A- Dentro de CEAR?

E- Sí.

A- Pues a ver en principio cada 15 días hacemos reuniones de casos, bueno ya se empezó a hacer hace meses y es importantísimo porque cada persona ve a los usuarios en su entorno digamos, los TIS los ven mucho en casa, un acompañamiento médico, nosotros los vemos más aquí en la oficina que igual es más frío, te cuentas menos, la psico la derivamos... O sea, las reuniones de casos son muy importantes para que todo el mundo sepa un poco qué problemática o qué circunstancia tiene cada persona, que situación tiene y qué necesidades tiene. Son cada 15 días en principio pero si hay algo puntual siempre tenemos acceso, porque al final siempre estamos en una oficina y somos muy accesibles todos y nos coordinamos muy bien. Es que es el punto central, al final ahí es donde se mueve todo y si surgen cosas puntuales pues vamos hablando o bien con los otros técnicos de acogida o bien con el profesional al que le quieres derivar, pues haces una reunión puntual. Sofía (abogada), no puede venir a todas las reuniones de casos porque no en todas las reuniones de casos salen aspectos jurídicos ni son importantes en ese momento. Entonces, cuando hay una llegada, hablamos

directamente con Sofía, le explicamos el caso y ella se encarga de citar a esa persona. Bueno pues con cada profesional depende un poco del volumen de trabajo, de, pues la técnica de idioma no hace falta que esté en todos los casos de latinoamericanos porque no necesitamos ese apoyo. Pero bueno, notamos mucha diferencia porque empezamos a trabajar en 2017, entramos todos nuevos, teníamos carencias y la verdad es que se notó una gran mejoría al hacer las reuniones de casos porque te obligas y todo el mundo se entera y la técnica de empleo viene a todas, es fundamental. Luego tenemos una ficha de seguimiento en la que nosotros de acogida apuntamos todo, los demás no lo apuntan pero bueno, vamos apuntando cosas que nos cuentan, entonces en esa ficha de seguimiento aparece toda la información relevante de la persona. Si necesitásemos saber algo, tenemos esa ficha de seguimiento. Y luego hay unos informes obligatorios en los que también se resume un poco el historial de las personas, pero bueno, ahí está un poco la información y luego las reuniones.

E- Eh vale, pues para acabar si quieres podemos hablar de otro tipo de tareas además de la intervención que realicéis desde CEAR.

A- Por ejemplo, voluntariado, ese tipo, ¿no? Nosotros desde acogida no somos la parte encargada de gestionar voluntariado, si que contamos con voluntariado pero hay una persona que está dedicada a eso, que es la que ha centralizado todo lo que tiene que ver con el contacto con el voluntariado, formación, información y luego que le interesa a cada voluntario hacer y dónde encajarlo, esa parte tiene mucho de incidencia y es muy importante. Luego está la sensibilización, hacemos charlas en los colegios, bueno a mi me ha tocado ir pero en general suele ir la responsable de sensibilización y voluntariado que ahora creo que va a ser la misma persona o Bea Ortega que ahora creo que esta con el proyecto de gobierno de Navarra. Se hace el día del refugiado el 20J, se hace la presentación del informe de CEAR, todo ese tipo de cosas. Bueno es que al final todo forma parte de la intervención, todo lo que sea coordinación con otras entidades al final es para intervenir, pues coordinación con el parís, con ACODIFNA, COCENFE, con organizaciones que a nuestros usuarios les hace falta una derivación pero bueno, en el fondo esa coordinación es para una intervención.

E- Y luego, bueno ahora también se me ha quedado una pregunta un poco ahí, están empezando a salir las personas del programa. ¿Cuál es la situación?

A- Sí, vale, lo que desde el principio hacemos es que unos meses antes, o bueno, empezamos a hacerlo y continuamos es, unos meses antes lo hacía yo con la técnica de inclusión, nos reuníamos con las personas que próximamente van a salir del programa o próximamente les puede llegar una resolución no favorable. Entonces les explicamos un poco cual es la realidad, que puede pasar si eso pasa y que hay fuera del programa. Entonces, la gente lo agradece porque, vas a estar 18 meses con las ayudas y tienes casi todo cubierto y de repente te vas a quedar sin nada, entonces, se hace una reunión. Y luego, la técnica de inclusión lo que hace es dos meses antes aproximadamente, como ya tienen un domicilio fijo, porque en la segunda/tercera fase ya están en su propia casa, ya no van a cambiar en principio, se hace una reunión de derivación a los servicios sociales. Entonces, se explica el caso, se explica que está en un programa que pronto va a finalizar y la posibilidad que hay de solicitar una renta garantizada en este caso. Depende un poco también de la situación de cada persona, si saben que está trabajando no hace falta hacer esa derivación. Pero bueno, lo que si se hace con aquellas personas que no trabajan es una derivación a servicios sociales para que tengan esa otra vía. Lo que se intenta es que todo el mundo de manera autónoma encuentre empleo y no tenga que estar dependiendo más de ayudas, pero la realidad del mercado es la que es y las cosas están como están.

E- Sabéis si les conceden esas rentas garantizadas o no...

A- Sí, incluso ayudas extraordinarias, rentas garantizadas, ayudas de vivienda. Pero bueno, es un proceso muy reciente, eh. Porque claro, nosotros empezamos en 2017 y los 18 meses, bueno pues hay gente que los está cumpliendo ahora. Hay gente que por trabajo se han cortado las ayudas y ahora se vuelven a reincorporar, entonces no tenemos tantos casos todavía de gente que sale del programa. Pero contacto se ha hecho, derivaciones se han hecho y solicitudes de renta garantizada se han hecho y de otro tipo de ayudas extraordinarias que se han concedido.

E- Vale, pues no sé si quieres comentar algo más.

A- No sé (risas).

E- Yo creo que hemos cubierto todo bastante...

A- Luego lo de la situación emocional de las personas, por ejemplo Amaia (psicóloga), tiene un taller que es de salud integral. En ese taller lo que Amaia intenta también es detectar un poco, o sea, si hay gente que de manera voluntaria no solicita un acceso al



recurso psico, en este taller Amaia conoce a todo el mundo y también intenta enganchar un poco a la gente a través de los talleres. Hay gente que no muestra sus sentimientos, o bueno, hay gente que se encuentra bien y no necesita, pero hay gente no muestra sentimientos y que a través de esos talleres intentas engancharlos, esa parte se trabaja también desde allí.

A- El problema de la vivienda es algo que genera mucha frustración, pero es que estamos teniendo casos de gente que está buscando vivienda para segunda fase y que no encuentran y al final genera mucho estrés y mucha frustración porque es un trabajo, al final es muy duro y el programa se acaba y se acaba y tu les motivas y casi les medio obligas porque al final tampoco quieres que dejen de buscar, así que eso genera mucha frustración.

CORTE

A- Quería comentar un poco que la vivienda está generando muchos problemas, que hay muy poca oferta, los precios cada vez son más caros, que el trato de la gente, pues bueno, hay gente que lo lleva mejor pero hay inmobiliarias que enseguida te cierran las puertas y hay propietarios que te cuelgan cuando saben que eres extranjero. Que estés cobrando unas ayudas no ayuda porque no convence y es un proceso muy duro. Contamos con un voluntario que les ayuda mucho pero es una parte que gracias a que tenemos ahora una técnica de vivienda le está dedicando tiempo pero es un proceso muy duro.

A- Yo creo que un poco lo que no cubre el programa vamos intentando cubrirlo bien con voluntarios, que poco a poco vamos ganando cada vez más, o sea que se va animando gente. Por ejemplo ahora tenemos el grupo de montaña que gracias a un voluntario una vez al mes se van al monte y la gente ya se va animando, van conociendo gente, van conociendo zonas, pues bueno.

E- Vale pues nada, darte las gracias.

A- Nada, ya ves tú.

## 2. Entrevista a Ana León

Entrevista realizada a Ana León, responsable de acogida temporal de Cruz Roja Navarra.

E- Entrevistadora.

C- Ana León.

E- Buenas tardes, soy Eli, alumna de la Universidad Pública de Navarra de cuarto de trabajo social y estoy realizando mi trabajo de fin de grado sobre la situación de las personas solicitantes de protección internacional en Navarra. Bueno me gustaría que empezaras presentándote un poco.

C- Vale, yo soy Ana, estoy trabajando en acogida temporal que llevamos en Cruz Roja. Ahora mismo estoy cumpliendo las funciones de responsable de acogida temporal. Actualmente tenemos 112 plazas en Cruz Roja y somos un equipo de 25 personas.

E- Vale, pues si te parece podemos empezar un poco hablando de la situación de las personas usuarias cuando llegan al recurso.

C- Como ya sabrás, las personas que llegan aquí a Navarra no las elegimos nosotros, vienen designadas por el ministerio. Nosotros tenemos tanto centro como pisos, entonces si bien llegan ya del ministerio, la situación en la que vienen, están descolocados, no saben a dónde van, como mucho les han dicho “Es Pamplona, Navarra” pero puede que le toque en un pueblecito de al lado, nosotros no tenemos todos los dispositivos en Pamplona, los tenemos distribuidos por la geografía entonces claro, lo mismo les puede tocar un pueblecito de 100 habitantes que una Pamplona. Entonces, dinero hay familias que pueden tener, al final si acabas de salir de tu país pues te has intentado llevar todo lo tienes, han estado intentado vender todo, han estado un tiempo, hasta llegar a primera acogida gastando entonces ahora mismo económicamente no tienen mucho. Entonces es por eso que piden la plaza de acogida temporal porque necesitan a parte de una ayuda económica, un lugar para poder estar. Emocionalmente vienen con una carga muy fuerte, tienen una mochila muy cargada al final, tanto si vienen de conflicto bélico, si vienen de persecución política, homosexualidad... al final las historias con las que vienen son historias muy duras y al final emocionalmente están muy perjudicados. Sí que contamos desde primer momento con la ayuda del psicólogo y es muy necesaria. Vienen de haber tenido igual en su país un estatus, un trabajo, una vida muy buena y ahora empiezan de cero, no saben donde, con los hijos que no se enteran de todo, no lo quieren contar, entonces es una situación muy dura, la verdad. Al final cuando llegan aquí o están a la espera todavía de poder tener su entrevista, es un proceso en el que aquí en Navarra nos estamos retrasando mucho. Nosotros no podemos hacer nada porque al final es cosa

de extranjería pero sí que es un momento en el que lo viven muy complicado porque no saben ni cuándo van a tener la entrevista, si no tienen la entrevista no tienen permiso de trabajo. Que al final se les alarga, se ven en el programa que llevan ya van a salir a segunda fase y todavía no han hecho la entrevista.

E- Llegan con mucha sensación de incertidumbre, ¿no?

A- Muchísima, es una cosa, si, si, porque al final es eso, sales de un país en el que estás totalmente perseguido, sufriendo amenazas, con miedo y llegas aquí y no sabes lo que te espera. Tienen miedo a que les puedan encontrar, miedo a que se queden en la calle y no puedan sacar adelante a sus hijos, miedo de todo. Entonces lo primero es tranquilizarlos, que se sientan seguros y que puedan confiar en nosotros.

E- Vale pues ahora podemos hablar de las necesidades más habituales que las personas usuarias manifiestan cuando llegan.

A- Sobre todo necesitan ser escuchados, la necesidad que ellos tienen es de contar su historia. Sí que hay personas que les cuesta al final crear un vínculo pero necesitan contarlo y que se les entienda, que se vea que su situación es muy dura, que no vienen porque estén de vacaciones ni porque no les guste su país, que no vienen aquí a vivir del cuento que digamos. No, vienen a trabajar, ellos quieren sacar adelante a su familia y han tenido que abandonar muchas cosas, su familia, su casa, su vida, entonces es volver a empezar de cero. Que manifiestan... pues que no quieren las ayudas en verdad, ellos quieren ayuda puntual ahora para poder salir adelante pero ellos no quieren vivir de las ayudas. Ellos quieren poder tener permiso de trabajo cuanto antes, poder salir del centro de acogida para poder tener su propia casa y volver a tener la vida que tenían. Si que vemos que hay familias que luego en la acogida temporal les da miedo salir, al final han estado muy recogidos y de repente tengo que salir a una segunda fase en la que voy a ver a mi técnica igual dos veces al mes y yo no sé si voy a poder seguir así. Pero hay otros que necesitan, o sea, son personas súper autónomas que al final es nosotros lo que necesitamos, que sean autónomas y a los 3 meses estén preparados para salir.

E- Vale, ¿y las necesidades que vosotros detectáis como profesionales? Algunas que ellos no manifiesten.

A- Es que yo creo que ser escuchados es lo que necesitan, porque tener a alguien al que... O sea es como cuando tú te vas a otro país y lo primero que intentas es

conseguir a alguien, aunque sea de tu misma ciudad, para sentirte apoyado. Pues ellos lo mismo, necesitan que, acaban de llegar, les han soltado en el avión y no saben a dónde ir, entonces necesitan una ayuda, un apoyo. Ahora lo que se tienen que centrar, ya tienen la vivienda, la manutención y tienen todo, en intentar olvidar o superar y trabajar lo que han vivido para poder seguir adelante.

E- Vale, está recogido en el manual pero si quieres podemos hablar un poco por encima de las necesidades que cubre el programa.

A- Las necesidades que cubre el programa, nosotros por ejemplo en Navarra Cruz Roja tiene primera acogida. Entonces una persona que llega a Navarra, que ha manifestado su voluntad de solicitar protección internacional, es ya una persona que el programa la acoge. Entonces nosotros tenemos un dispositivo de 30 plazas que la teoría es que estén 30 días pero sí que es verdad que se está alargando mucho. Ese momento sí que es de incertidumbre para ellos, porque imagínate que llevan 3 meses aquí, ellos ya conocen Pamplona, y de repente los mandan a Málaga. Ellos lo saben desde el primer día que les pueden mandar a cualquier lado, pero sí que cubre el programa desde ahí el alojamiento, la manutención. Cuando eran 30 días era básicamente lo que necesitaban, no se les empadronaba porque están en el dispositivo de emergencia pero entonces no iban al colegio, nada. Ahora que se está alargando les tramitamos transporte, escolarización, sanitario. Al final se trata con el servicio social de base a ver qué podemos hacer con ellos, clases de castellano... Al final lo que estaba marcado por el programa que es estar un mes, entonces no te da tiempo, simplemente a que estén calmados, ahora es como una primera fase en la que se les prepara para la acogida. En acogida temporal sí que cubrimos la manutención, el alojamiento, material escolar, todo tema de documentos, esto tema de ayudas económicas porque luego tienen el servicio jurídico, psicológico, se les apoya en el manuscrito para presentar a su entrevista. En verdad es un apoyo que diariamente los técnicos van a la vivienda, las personas pueden venir a los despachos y constantemente se trabaja con ellos. Tienen todo cubierto y lo único que tienen que pensar es que tienen 6 meses para centrar un poco, bajar, estar tranquilos y pensar que ahora empieza todo y que tienen que estar fuertes para recuperarse. En segunda fase ya sería más el alquiler y las necesidades básicas y con esas necesidades básicas ya cubrirían el vestuario, la manutención, el tema del colegio, comedores, alquiler, fianza y gastos de inmobiliaria. En la tercera

fase al final son ayudas puntuales que entendemos que ya están trabajando y de repente llega septiembre y con la vuelta al cole tienen que comprar los libros y se les da una ayuda puntual. Sí que está todo sujeto a la resolución de su solicitud, una vez se deniegue el programa queda cancelado, entonces ya pasarían a los servicios sociales u otro tipo de programa.

E- De qué forma trabajáis sus necesidades, la escucha, apoyo u otras necesidades

A- Cuando llegan a la acogida temporal se hace una primera entrevista con la psicóloga, abogada y el referente para que no tengan que contar la historia mil veces, probablemente la hayan contado en primera acogida con la psicóloga la abogada, ahora le manda a otro lugar con otras personas nuevas, vuelven a contar la historia, cuando pasen a segunda otra vez. Entonces intentamos que sea lo más fácil posible, entonces se trabaja con las tres figuras, psicóloga, abogada y trabajadora social y desde ahí ya se trabaja con un PPI que sería un Programa Personalizado de Integración. Entonces ahí se trabajan los objetivos a alcanzar, todo lo que nosotros tenemos previsto para ellos, que si acudir a clases de castellano, matricular a los niños, que se formen en sus objetivos, cuando vaya acercándose la fecha de la entrevista poder tranquilizarlos, la abogada le va a poder acompañar. Que ya tienen permiso de trabajo o lo van a conseguir, pues trabajar un poco eso, los cursos, formación, con el servicio navarro de empleo y así luego si encuentran un trabajo poder ayudarles con el tipo de contrato o que necesitan aquí, como ir a una entrevista. Al final se preparan sus objetivos, se hace conjuntamente lo que ellos esperan conseguir y lo que nosotros esperamos conseguir y periódicamente se va estudiando todo eso. De todas maneras el técnico está todos los días con ellos, acude a los pisos, cualquier problema que pueda surgir de convivencia. Siempre tienen sus espacios para comunicarlo, hacen asambleas con las familias, y siempre van a estar con la psicóloga o la abogada cuando les necesiten para poder trasladar sus necesidades.

E- O sea, ¿el PPI es la herramienta mediante la que trabajáis, no?

A- Eso es, es como un compromiso entre las dos partes de lo que ellos van a conseguir, quieren conseguir, entonces siempre se va a ir estudiando a través de eso. “Jolín pues tú me dijiste que me ibas a empadronar esta semana, lo que me ibas a llevar al colegio, el curso, llevo dos meses esperando”, pues no. Es un compromiso por parte de los dos, nosotros nos comprometemos con ellos a llevar todo al día posible y ellos que acudan

a las clases de castellano, que acudan a los cursos, que vengan a las citas, que cumplan con los objetivos que tiene el programa y con el compromiso que se han marcado con nosotros.

E- Vale, ¿encontráis necesidades que no cubra el programa?

A- Al final el programa cubre muchas cosas. Sí que igual nosotros, el servicio psicológico necesita más apoyo cuando viene, yo que sé, pueden venir unas personas muy vulnerables entonces igual no lo cubre tanto, porque puede estar ella sola en la entrevista. Pero por ejemplo ahora hemos cogido lo del arte, pues hay muchas personas que igual a través del arte pueden expresar mucho más. O tema laboral, pues el programa igual a nosotros nos cubre una técnica, nosotros tenemos 3. Con la búsqueda de vivienda es muy complicado, sí que necesitaríamos que hubiese alguna manera de poder conseguir que el ministerio entablara algún acuerdo con las inmobiliarias porque para nosotros eso es lo más complicado. Es un cambio muy drástico de la acogida temporal al alquiler y está costando mucho. El alquiler en Pamplona es muy alto, no hay pisos para alquilar, es muy difícil, eso es lo que más no cubre. El programa la verdad que contempla muchas cosas, contempla muchas ayudas. No sé la manera de trabajar tan burocrática que no te da tiempo a hacer tantas cosas como tú quisieras, pero el programa la verdad que está hecho... igual hay gente que piensa que es por un tiempo muy corto, pero hay gente que no lo necesita de verdad y hay personas que vale, que es más difícil por el tema del idioma, porque en su país tenían unas expectativas que aquí no pueden ser y hay que bajar a la realidad, que es lo que hay. Entonces igual el programa se queda corto para esas personas pero en general es un programa muy potente y que cubre mucho de lo que necesitan.

E- Bueno, me has comentado algunos aspectos fundamentales para trabajar como la escucha y el acompañamiento, ¿qué más aspectos fundamentales o clave crees que hay?

A- A ver, la empatía es lo primero, porque ellos se están abriendo a ti totalmente, te están contando unas vivencias muy duras, entonces tú escucha activa totalmente y ponerte en su lugar, aunque va a ser imposible porque es una cosa que... jamás vas a poder ponerte en su lugar. Pero yo creo que si no les escuchas no vas a poder llegar a ellos nunca porque yo creo que la necesidad que tienen de transmitir lo que ellos han vivido, por mucho que les cueste y que tu les entiendas y les digas simplemente que sí,

que estoy aquí y en cualquier momento puedes llamarme por teléfono, venir al despacho y puedes contarme lo que necesites. Al final yo creo que es algo básico, claro tú hablas con la gente y te puede comentar que hay muchas ayudas para ellos, nosotros no marcamos el programa, viene dado y probablemente haya personas en la calle que no tengan tantas ayudas, pero son ayudas muy marcadas y que está visto que tampoco son excesivas porque no hay más. Sí que hay muchas personas que piensan que “Uy, tienen móviles”, ya, tienen móviles igual que tú estarías en Argentina y tendrías móvil y no por eso necesitan menos las ayudas. Entonces para trabajar con ellos yo creo que tienes que estar, tienes que tener mucha fuerza porque al final son muchas historias que al final te vas llenando de historias y hay un momento que dices “igual no puedo aguantar con tantas historias”, pues también es fundamental que intentes separar porque al final los que trabajamos en lo social nos llevamos las cosas a casa, es inevitable. Por eso también nosotros trabajamos mucho con las psicólogas porque también te tienes que desahogar tú, para entenderlos a ellos tienes que estar bien y es muy difícil estar los 365 días del año con una sonrisa y escuchando que han matado a su familia... Y si que te das cuenta que este programa es muy bueno para ser consciente que hay muchas cosas que no tienen ningún sentido y que les damos importancia a cosas que no merecen la pena

E- O sea, ¿la psicóloga os presta atención a vosotras?

A- Sí, nosotros tenemos cada cierto tiempo unos talleres para nosotros mismos en el que es como un respiro. Hacemos actividades tanto para el grupo, al final es un grupo es muy potente, somos 25, para que el grupo esté unido, nos conozcamos y sepamos cuando uno está mal. También hay que saber que tú igual estás en un momento que no puedes con este caso y que lo tienes que trasladar a otra persona y no por eso eres peor trabajador. Igual esta familia te recuerda a algo que has vivido y por eso no puedes vincular tanto con ellos. O hay personas que igual no vas a entenderte tanto con ellas. Pues igual puedes echar marcha atrás y decir “compañero puedes llevar tú a esta familia y yo a la mía” y la familia va a estar más a gusto. Pero lo de los respiros es muy importante porque nosotros al final trabajamos con personas, las personas tienen que verte bien y tú no siempre vas a estar bien.

E- Vale pues, continuamos igual hablando un poco del papel del trabajo social, ¿qué fortalezas tiene el programa?

A- El programa cubre muchas cosas y está muy recogido, entonces sobretodo es que les da paso a las personas a que se relajen, se tranquilicen y puedan empezar una vida muy autónoma. Porque si tuvieran que estar “que si ahora busco un alojamiento, oye mira, no me llega para comprarme unos potitos, no tengo pañales para los niños, que igual el casero el mes que viene me echa”, no. Para eso está pensado que estén 6 meses sin permiso de trabajo, para que aterricen, se tranquilicen, no tengan presión por pagar el alquiler. Vienen de historias muy duras en las que se les recoge, se les apoya y van a estar muy recogidos durante un tiempo en el que van a poder tranquilizarse y trabajar muchas cosas. Las debilidades del programa, como te decía que para muchas personas es muy corto, que les gustaría que estuviésemos más encima todavía. Hay personas que son muy dependientes nuestras, entonces es muy difícil desenganchar y que pasen a segunda fase donde a la técnica la van a ver dos veces al mes en vez de todos los días. Están acostumbrados a que les cojas vez al médico y les tienes que decir poco a poco “no, es que tú puedes llamar, tú puedes ir sólo”, “no es que no me entienden”, “no te preocupes que yo voy a estar al lado” y ya está. Entonces sí que es un poco sobreprotector pero hay veces que es muy necesario porque claro hay personas que son muy válidas y ahora mismo solo necesitan un alojamiento y empezar de nuevo y hay otras que necesitan un apoyo continuo.

E- Y, ¿en cuanto a las carencias que encuentras en el programa? Es difícil también porque al cubrir tantas cosas...

A- Que no es parte del programa, pues es un programa que ha crecido muy rápido en toda España entonces los retrasos son considerables. Estaría muy bien planteado si el primer mes llegaran a primera acogida, pueden hacer la entrevista, tienen la tarjeta blanca, a los seis meses, que es cuando están en la acogida temporal ya están empezando a marcar su camino y es cuando salen a segunda fase. Entonces, ahí el programa estaría perfecto para esa situación pero como no se está dando, no va a la par lo administrativo con lo que es la acogida, nos estamos encontrando que en primera acogida haya muchísima gente, no podemos cubrir con las plazas que tenemos. La administración de Pamplona pues es que al final no puede meterse dentro de un programa en el que se está tal, ellos tampoco tienen donde alojar a tantas personas, Navarra se está convirtiendo en una ciudad de entrada. No es un Madrid o un Barcelona pero sí que entendemos que por la llamada de otras personas, al final si



tu estas a gusto dices “venir aquí, aquí hay trabajo” y en verdad es que si viene tanta gente no va a haber trabajo para todos. Luego muchas carencias, que dicen “pues es que claro el trabajo que tengo es precario”, es precario, ya pero para todo el mundo. El trabajo es el que hay tanto para ti como para nosotros. Tema de la vivienda, si que no lo abarca el programa y el programa marca unos tiempos en el que a los 6 meses hay que salir y hay veces que es inviable salir. No hay vivienda, no se alcanzan las cantidades, las inmobiliarias piden mucho dinero de gestión, la fianza, la inseguridad de alquilar a personas que no tienen nómina aunque nosotros estemos detrás, que al final el contrato es entre ellos y la inmobiliaria. Pero sí que dices “jolín, están a través de Cruz Roja, van a tener unas ayudas” pero claro también es la incertidumbre de que en el momento yo le hago un contrato de un año y a los 6 meses le deniegan, ya el contrato se tiene que romper porque esa persona se va a quedar sin ayudas. Al final es un programa que está sujeto a su solicitud, es difícil pero si no hay una manera de marcarlo, entonces no habría cómo hacerlo. Probablemente en otros países se hace diferente, igual son los servicios sociales los que llevan todo pero nosotros somos entidades gestoras como CEAR y Cruz Roja, nosotros tenemos un manual que tenemos que regir y entonces hay cosas que igual sí que son carencias, pues que no abarca todo lo que debería pero hay otras cosas muy buenas.

E-Vale, bueno antes me has comentado que trabajáis un poco diferente a CEAR, si quieres hablarme un poco de cómo trabajáis...

A- Vale, nosotros no tenemos a la técnica de integración como tal, nosotros somos todos trabajadores sociales o educadores y psicólogos y abogados. Nosotros sí que tenemos en primera acogida a una trabajadora social y a la par trabaja con la psicóloga y la abogada. La psicóloga y la abogada son 2 y 2 y trabajan de forma transversal, están en primera segunda y tercera fase, durante todo el programa son las mismas personas. Pero sí que por fases estamos divididas, en primera al ser 30 plazas hay una persona, en acogida temporal tenemos un ratio de 15 personas por técnico, estamos por toda la geografía navarra y sí que llevamos, desde que llega a la plaza hasta que pasa a segunda fase todo, tema de castellano, ayudas, informes, acompañamientos, formativo, todo. Tú eres la referente de esa persona y aunque necesites de empleo, te lo va a pedir a ti y tú lo vas a derivar a empleo. Cuando van a salir a segunda fase tú eres la encargada de buscar vivienda con ellos y de apoyarles en todo. Entonces al final

creemos que se ha trabajado de diferentes maneras que es muy positivo porque tú los conoces y tienen un vínculo contigo y no los vuelves locos, que digamos “no a mi no me digas esto porque tienes que ir a la de vivienda, tienes que ir a la de castellano, tienes que ir...”. Si que al final nosotros en acogida temporal nos juntamos muchos los técnicos entonces sí que hay una persona que se encarga más del castellano, porque yo me encargo del voluntariado, otro se encarga del castellano, otro se encarga de los talleres, pero sí que cada persona va a tener sus dispositivos y su referente. En segunda fase hay 2 trabajadoras sociales y una educadora, que hacen las mismas funciones y sí que ellas se dividen familias, más que nada “va a salir ahora está persona, pues me toca a mí porque yo ahora mismo tengo menos”. Entonces ellas también llevan absolutamente todo, tema de empadronar en la nueva vivienda, los alquileres, justificar las necesidades básicas, nosotros tenemos que justificar el 100% de las necesidades básicas. Entonces ellas se encargaran de todo y son las mismas de tercera fase.

E- Vale, a ver si te he entendido bien, ¿o sea que vosotros lo que hacéis es, sois personas referentes durante todo el proceso?

A- No, durante acogida temporal.

E- Ah, vale, durante acogida temporal. La primera acogida y ¿la acogida temporal?

A- La primera acogida la lleva una técnica, lleva todo a esas personas, es la referente y cuando pasan a acogida temporal para a otra persona que es la que va a llevar su dispositivo. Por ejemplo yo tengo un dispositivo de 20 plazas, yo tengo 10 y mi compañero lleva 10, entonces de esas 10 personas yo voy a ser la referente durante toda la acogida temporal.

E- Vale, que no tienen varios referentes, te tienen a ti, vale.

A- A mi me van a tener, yo voy a ser la que “se me ha roto la tubería del piso” yo me voy a encargar de eso “tengo que matricular al niño”, vamos a matricular, “tengo que empadronar”, vamos a empadronar, “que he encontrado trabajo”, vamos a gestionarlo. Todo va a venir a mí, yo ya seré la que derive a otros sitios, entonces cada uno tiene su persona de referencia. En segunda fase van a tener otra persona diferente que se va a encargar de ellos.

E- Vale, y ¿la persona referente de segunda y tercera fase es la misma?

A- Es la misma porque al final de segunda y tercera es básicamente lo mismo porque de segunda es cuando vas a pasar a tercera y es cuando ya has encontrado un trabajo y ya no vas a necesitar de su apoyo.

E- Vale, pues si quieres explicarme un poco las funciones de los profesionales de cada etapa, pues de la primera acogida, acogida temporal...

A- La primera acogida sobretodo sería cuando llegan a Cruz Roja o llegan a CEAR personas que “mira quiero solicitar protección internacional”, entonces CEAR los derivaría a Cruz Roja, porque es la entidad que tiene la primera acogida, les diría “mira, lo primero que tienes que hacer es ir a comisaría, tenéis que ir a extranjería a manifestar vuestra solicitud”. Una vez ya vienen con ese papel de la cita, nosotros ya podemos gestionar la primera acogida.

E- ¿Aunque no se haya admitido a trámite?

A- Claro, claro, a todas las personas que hayan solicitado, han manifestado su intención de solicitar, ya vienen aquí y ya les podemos alojar. Claro nosotros tenemos 30 plazas, cuando no tenemos plazas no podemos hacer nada. Entonces sería ya derivar a los UPAS o derivar a la policía para que ellos vean lo que pueden hacer. Ahí ya gestionaríamos si tienen algún tema de salud, y ya sería más preparar un informe para solicitar plaza en acogida temporal. Ahí se les informa de que les puede tocar en cualquier sitio, que van a volver a cambiar, que va a ser otro proceso pero que es lo que el manual marca. Les puede tocar aquí pero eso depende del ministerio. Primera acogida terminaría una vez el ministerio les asigna plaza, que es cuando nosotros les mandaríamos a otra comunidad o a nosotros nos vendría una familia. Cuando nos llega una familia a nosotros nos avisa el ministerio a través de SIRIA, nosotros gestionamos el billete con ellos, “bueno pues este día a tal hora va a llegar”, y ya sería la persona referente. Nosotros le hemos dado a la comunidad de la que nos lo van a mandar un teléfono, un contacto, les hemos explicado un poco a dónde vienen y ya se les va a recoger. Entonces desde ahí ya empieza el vínculo con esa familia, se les acompaña al dispositivo, se les explica. Se intenta que ese primer día ya les acompañen sus compañeros a comprar, aquí ellos se cocinan, ellos compran, para eso son muy autónomos. Sí que tienen unas cantidades estipuladas al mes y a los referentes les van a ir dando los tickets para controlar esas cantidades. De ahí el técnico va a mandar un informe de propuesta al ministerio diciendo la historia de la persona y la propuesta de

alojamiento en el dispositivo. De ahí ya se va a trabajar el PPI y si hay personas que se ven muy preparadas como para a los 3 meses salir a 2 fase, pues entonces se buscará un alquiler y ya está y hay personas que a los 6 meses, eso depende de los tiempo que ellos se marquen y como se vayan viendo. Pasarían ya a segunda fase, porque en primera fase han tenido tema de traducción, de castellano, se les deriva también a José María Iribarren, que es el colegio de adultos. Trabajamos también con la universidad privada y la universidad pública dando clases de castellano. La universidad privada nos está ofreciendo tema de fútbol, gimnasios, hacen salidas familiares, van al monte. El ocio para mí es un tema muy muy importante que en la acogida temporal se lleva a cabo porque igual su dispositivo puede ser cuatro personas y es la familia y no conocen a nadie más, y en esas salidas ven que no están solos, que hay más personas. Se cuentan “pues a mí me ha pasado esto”, “pues a mí también”, ya no es lo mismo, al final compartes tus inquietudes y les sirve para mucho. Conocen a muchas personas, no solo del programa sino de la universidad o externas que al final les va bien para encontrar trabajo, al final las redes son importantes. Conocen el entorno, para eso también tenemos en acogida temporal los talleres que nos marca el programa que son 7: búsqueda de vivienda, conocimiento del entorno, derechos y deberes, género, igualdad, el de salud y alimentación saludable. El de salud abarca tanto primero auxilios como salud de cómo curarte una herida, los alimentos a tomar, como cuidar al bebé... Esos talleres son obligatorios para todos y tienen que hacerlos en acogida temporal, luego los pueden repetir si quieren. Luego se trabaja también según el tema formativo y ya pasarían a segunda fase y en segunda fase al final es la fase de intervención social en la que la trabajadora le va a ver puntualmente, se va a trabajar más tema de ayudas y tienen un papel más autónomo.

E- O sea, ¿en segunda fase la trabajadora social tiene tareas más administrativas porque se realizan menos acompañamientos?

A- Se hace, también depende de las familias y las personas. Sí que hace visitas domiciliarias para ver cómo se trabaja y así y sí que es más de tema administrativo porque son muchas familias las que están en segunda fase y sí que es mas enseñarles cómo tienen que gestionar todo ese dinero, “tú vas a ser la que vas a tener un contrato con esa propietaria, tú vas a ser la que vas a estar al día de las facturas, el agua, la luz”.

Claro porque es muy fácil en la acogida temporal porque las facturas no las ven y no

saben cuánto cuesta en España. Muy complicado, porque claro, tú tienes una cantidad y tienes que pagar las facturas, te tienes que administrar totalmente el dinero, entonces ellas son las que te van a ayudar a administrarte, las que te van a apoyar. Por ejemplo, “mira, si te pones los gastos a tu nombre vas a adquirir la tarifa reducida, entonces ahí ya puedes bajarte el gasto”. Son temas más de que están pasando a una autonomía en la que ellos sí que dependen de unas ayudas y ellos saben que tienen que justificar, pero ya son, al final están volando. Sí que hay un problema en las ayudas, por ejemplo en la acogida temporal tienen un dinero de bolsillo que no tienen que justificar y lo pueden utilizar para recargarse el móvil, tomar algo, ahorrar un poquito, pero en segunda fase a nosotros nos tienen que justificar el 100%, entonces no tienen dinero de margen para ahorrar, para mandar a su país ni para nada. Y en la tercera fase ya sería pues eso, las ayudas que hemos comentado y sí que ahí ya se ven solo una vez al mes o cuando necesitan. Son personas que ya están trabajando, que si ya tienen nómina a nosotros no nos tienen que justificar nada, con que nos traigan que tienen un contrato de trabajo, nosotros ya eso lo guardamos, lo hacemos saber y si que vendrían ya más contacto con la persona de empleo de Cruz Roja o si lo han gestionado ellos por su cuenta siempre se les puede apoyar aquí “oye mira, el contrato que me está haciendo, bien, mal, dónde tengo que acudir”, pero ya sería algo mucho más puntual.

E- ¿Encuentran trabajo en tercera fase?

A- La verdad es que están encontrando trabajo, es complicado pero como para cualquier persona. Al final son personas muy preparadas, sí que igual el problema que tienen es que no han podido homologar sus títulos porque es un proceso muy largo. Hay muchas personas que optan, porque el de la carrera ya es muy complicado, pues igual el del bachiller o el de la ESO. Casi un año en conseguirlo, pues igual las competencias clave que según de qué nivel hagas es como la ESO o el bachiller aquí y meterse a un curso... Nos dicen “yo soy ingeniero pero voy a tener que trabajar en un almacén”. Ellos lo saben y son conscientes pero es muy complicado porque al final dices “yo he trabajado toda mi vida de médico en mi país pero estoy aquí y no puedo trabajar de médico” igual tienes que hacer un curso de socorrismo o un grado medio... son conscientes y ellos saben que es muy complicado homologar en España pero no ponen problema porque es lo que hay. Rebajar las expectativas que ellos tienen al final

es muy complicado pero bueno, coordinándote con todas las administraciones en Navarra, hay muchas asociaciones, mucha ayuda, la gente está dispuesta a colaborar, entonces entre el servicio navarro de empleo, el ayuntamiento y todo, pues... y están encontrando. Hay personas que son totalmente autónomas, que ya no sabes de ellos y te vienen a visitar cada año y muy bien.

E- Eh, acabas de comentar un poco el trabajo, pues eso, que os coordináis. Si quieres comentarme un poco el trabajo de coordinación con vuestros propios recursos, como empleo, y con recursos externos...

A- Cruz roja tiene un programa, tiene un programa muy potente de empleo y tenemos la suerte de poder derivar a esas personas. Tenemos dos técnicas casi tres que está ahí con otro programa, que se encargan únicamente de las personas de refugio, les gestionan ofertas, cursos. Tenemos ahora una serie de personas que están haciendo un curso en Madrid de range rover entonces es que hay gente que está muy interesada y tienen muchas capacidades, entonces con el tema de empleo les ayudan mucho. La coordinación es muy buena. Si no siempre tienen el servicio navarro de empleo, como todos los programas, al principio empezó que no conocía nadie ni nada y ahora las oficinas de empleo están a la orden del día. Sí que es verdad que hasta que no tienen la tarjeta roja, no la de empleo sino la primera no cuentan con un NIE físico, pues no pueden apuntarse a cursos formativos y ahí si que es una incertidumbre para ellos cuando no tienen la entrevista ni la tarjeta porque no pueden hacer nada. No poder estudiar, no poder trabajar, es muy complicado que lo lleven bien y al final las mayores disputas que pueden surgir en casa es porque estás todo el día en casa con otras personas que también están todo el día en casa, entonces van a surgir confrontaciones. Con el tema sanitario, al final con los centros de salud, todos los días acude uno u otro, entonces es muy importante tener un feedback de todo, porque se hace un protocolo cuando llegan, de una serie de enfermedades. Los médicos al principio no sabían que era y ahora ya es como el padre nuestro, llegan, saben lo que tienen que hacer, conocen a los usuarios. Con el tema de José María Iribarren nos ponen muchísimas ayudas, temas de homologaciones, temas de traducciones. Incluso se está trabajando con asociaciones para poder afrontar el tema de la vivienda, al final si vas un grupo fuerte y se trabaja con ellos, pues vamos a dar un respaldo y que al final estén trabajando con tema social, hay inmobiliarias muy predispuestas a

concienciar a las personas. “No es que yo no quiero meter árabes, no, yo no estoy hablando de árabes, estoy hablando de una familia con estas dificultades en el que te aseguran que te van a pagar y que igual una persona con una nómina se le puede acabar y no te puede pagar”, al final hacen muy buen trabajo en concienciar a la ciudadanía. Nosotros intentamos derivar asociaciones como el SEI de jóvenes, intentamos trabajar con el programa caminandos de Ilundain, pues con la casa de la juventud, con tema de civivox, al final que creen vínculo en su barrio es muy importante. Entonces en vez de “mira que vamos a hacer un taller de baile”, que vayan a bailar a su casa de cultura o a la casa de la juventud porque allí van a conocer gente, vecinos. Tema de conocimiento del entorno cuando llegan, poder pasearse para conocer todo eso, les damos un listado de asociaciones. Que son venezolanos, pues una asociación de venezolanos. Tema sirios, intentamos que contacten con personas que han vivido lo mismo que ellos para que les puedan apoyar, tema de voluntariado de la universidad, les ayuda mucho juntarse con otras personas que no están dentro del programa. El tema de voluntariado les va a ayudar a conocer gente, a que “yo tengo un amigo del amigo que te va a alquilar una casa” al final el coordinarse con asociaciones, con recursos, con diferentes personas, es muy importante para ellos porque luego van a salir de Cruz Roja y les va a quedar eso.

E- Claro, ¿y el nivel de coordinación interna?, ¿Entre vosotros soléis tener reuniones de coordinación?

A- Nosotros de todo el proyecto el viernes tenemos todo el día, el viernes tenemos cerrado para las coordinaciones. Trabajamos con todo el equipo, nos reunimos primero de acogida temporal y luego de todo el equipo. Entonces ahí trabajamos los casos que puedan interesarnos a los demás o ahí están también las psicólogas, abogadas, administrativas, de empleo. Entonces ahí sí que trabajamos conjuntamente, de todas maneras las psicólogas tienen administradas unos técnicos y unas familias y entre ellas se juntan semanalmente, al final trabajamos en el mismo lugar, entonces nos juntamos, cosas que igual a ti no te han comentado e igual le han comentado a la psicóloga o al revés. Entonces, no, no, no, trabajar en equipo es muy muy importante porque aparte de sentirse apoyado, es porque ellos tienen que saber que yo no le voy a ocultar nada a mi compañera porque esa compañera te quiere ayudar. Ellos saben que la confidencialidad, obviamente no lo vamos a contar por ahí.

E- Si quieres podemos comentar ahora un poco las barreras que pueden surgir, por ejemplo la búsqueda de vivienda, que es un proceso complicado, ¿qué otras dificultades externas pueden surgir?

A- El tema de la vivienda es un tema clave, es muy complicado, sigue habiendo desconfianza, llámalo racismo o... Tema de empleo, es que hay muchas personas que igual dicen “ven conmigo a probar este trabajo” y lleva dos semanas probando y ya le dices “igual te tienen que hacer un contrato, intenta hablar con él a ver si te quieren contratar”... Pero problemas así externos no están teniendo. El tema así racismo pero no por ser personas solicitantes de asilo como lo puede tener cualquier persona. Igual que a ellos les gustaría estar en otra ciudad pero saben que durante este tiempo, a no ser que presenten un contrato de trabajo en otra comunidad no van a poder salir, personas que te dicen “yo no he elegido España y me hubiese gustado estar en Alemania”, tampoco depende de nosotros. Pero así como tema externo, la búsqueda de vivienda y que al final ellos no tienen permiso de conducir por ejemplo y les mandamos a un pueblo y dicen “bueno, pero yo iba al hospital del pueblo de al lado”, ya pero.... La cita que tiene él tiene que coger un bus, trasladarse. Por ejemplo sí que tenemos los pisos adaptados en un pueblo y para trasladarse con silla de ruedas nos cuesta mucho debido a que solo hay taxi para una persona, no pueden trasladarse dos personas a la vez, los autobuses no están preparados. Todavía no estamos preparados ni para la inmigración, ni para la discapacidad.

E- Eh, antes me has comentado que tenéis pisos y un centro, ¿es el centro para la primera acogida?

A- No, nosotros trabajamos con pisos como tal y un centro que es 20 plazas, es como una casa enorme, pero es todo para acogida temporal. Sí que en primera acogida trabajamos con un dispositivo de emergencia que es un hostel, pero es solo para primera acogida.

E- Pues si quieres para acabar podemos hablar un poco de otro tipo de tareas que hagáis en Cruz Roja a parte de la intervención, en materia de asilo.

A- Siempre hacemos actividades dentro del programa de juntarnos todos los participantes, igual hacemos alguna comida... Más que nada porque la vida participativa la vemos muy positiva. También tenemos el proyecto de comparte tu arte, que trabaja la sensibilización en colegios e instituciones con el tema de



ayuntamientos, centros de salud, que explican un poco que trabajamos en Cruz Roja, cómo funciona este programa, de qué personas estamos hablando, que dificultades tienen ellos... Cruz Roja tiene el programa de extranjería y mediación en el que tú puedes contactar con el mediador y cuando vayas a tener la cita tener la traducción. Entonces con la sensibilización hacemos mucho que las personas conozcan, creas voluntarios, que se conciencien “mira yo tenía un piso y no había pensado nunca en alquilar a estas personas”, “pues yo pensaba que solo había 20 personas refugiadas en Navarra”, no. Ni son refugiadas, todavía está el término refugiada/solicitante de asilo que las personas lo confunden. Que no todos son de la misma nacionalidad que piensa la gente, por las consecuencias que vienen. No todo el mundo viene de guerra, no, ni mucho menos, puede ser por temas políticos, porque en tu país ahora mismo la situación es muy mala y tu estas intentando luchar y sales perjudicado, porque tu sociedad no aprueba que tú seas homosexual y tienes que huir, tema de religiones, tema de... Es que hay tantos problemas que te pueden surgir que las personas deben ser conocedoras de toda la problemática que hay y porque huyen. No vienen a vivir del cuento, vienen a trabajar y vienen por una situación muy dura para ellos.

E- Además tenéis bastantes personas voluntarias, ¿no?

A- Tenemos muchas personas voluntarias, Cruz Roja al final, su base es el voluntariado y tenemos voluntarias para dar clase de castellano, para acompañarles al médico, para empadronar, para el tema de ocio, fines de semana, para hacer excursiones. Al final nosotros en el voluntariado nos apoyamos mucho, son las personas que muchas veces conocen más a los usuarios porque muchas veces son las personas con las que más tiempo pasan. Sin el voluntariado no podríamos sacar adelante el programa porque simplemente para las clases de castellano, ya te digo, serán dos horas, tres horas al día, y no todo el mundo está dispuesto a dar tres horas al día si eres un trabajador, nos ayudan mucho.

E- Pues no sé si querías decir algo más.

A- Pues no lo sé, la verdad que yo llevo ahora mismo 2 años en este proyecto y creo que el proyecto ha ido creciendo muchísimo. Nosotros empezamos 5 personas trabajando y ahora estamos 20 más y la verdad que considero que todavía queda mucho por hacer pero que el proyecto es muy potente y que intenta abarcar cosas que sin él las personas quedarían muy colgadas.

E- Vale, pues muchísimas gracias por la entrevista y estoy segura de que me va a ser muy útil para el proyecto.

### 3. Entrevista a Ainhoa Lafuente

Entrevista realizada a Ainhoa, técnica de integración social de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado.

E- Entrevistadora.

T- Ainhoa Lafuente.

E- Hola buenas tardes yo soy Eli, alumna de la Universidad Pública de Navarra y estoy realizando mi trabajo de fin de grado sobre la situación de las personas solicitantes de protección internacional en Navarra. Bueno, me gustaría que empezaras presentándote un poco.

T- Bueno, hola soy Ainhoa y soy técnica de integración social de CEAR en Navarra. Llevo prácticamente desde que se abrió la delegación en Pamplona, aproximadamente un poco más de año y medio.

E- Vale pues si quieres podemos empezar hablando un poco de cuál es la situación de las personas usuarias cuando llegan al recurso.

T- Vale, pues, eh, normalmente cuando llegan las personas solicitantes de asilo suelen llegar o a la estación de tren o a la estación de autobús, y soy yo o algún compañero mío quien va a recogerles. A primera vista normalmente llegan bastante desorientados, normalmente llegan con bastante poca información sobre el recurso, sobre el programa, sobre qué pasará con sus vidas. Económicamente lo que nosotros vemos a primera vista es que vienen sin dinero, esto no quiere decir que no tengan ahorros, pero la mayoría de ellos han vendido lo que tenían para poder venir hasta aquí o simplemente han dejado todo allí y han venido aquí con toda la incertidumbre y sin apenas nada en los bolsillos. Lo que te digo, la mayoría de las personas llegan con lo puesto, otras traen alguna maleta enorme donde intentan meter toda su vida pero sobre todo las que vienen de zonas más calientes, sí que es verdad que no traen nada de ropa de abrigo y es una de sus preocupaciones al llegar. Las personas que vienen con menores sí que suelen traer casi todo el equipaje con ropa de los menores. Luego pues emocionalmente depende un poco del origen y del camino que han hecho para llegar hasta aquí. Pero sí que hay personas que ves que llegan y que van a necesitar

una ayuda psicológica urgente, hasta ellos mismos te lo demandan. Otras que quizás se han podido preparar un poco más para este duelo pero sí que llegan hechas polvo. Eso no solo se nota personalmente sino las parejas normalmente vienen con bastantes conflictos y también necesitan atención psicológica. Luego por supuesto en términos sociales ya he dicho que llegan bastante desorientados con un sentimiento de soledad e incertidumbre increíble. Sí que es verdad que algunos tienen alguna red, pueden tener algún familiar en otras comunidades autónomas de España pero lo normal es que vengan sin nadie aquí, sin ningún tipo de red.

E- Vale, pues podemos seguir hablando un poco de las necesidades más habituales que manifiestan y por otro lado las que vosotros detectáis.

T- Vale, en cuanto a las que ellos manifiestan, esto es algo que tenemos muy claro, ellos llegan y de lo primero que te hablan es de trabajo “trabajo, trabajo, yo quiero trabajar y luego ya me pondré a lo demás”, es su primera preocupación. Si su situación jurídico administrativa no se lo permite porque no tienen permiso de trabajo solo de residencia, ya no te preguntan tanto por trabajo porque saben que no pueden, pero te preguntan por cursos de formación, homologación de títulos, incluso carnet de conducir. O sea ellos vienen aquí, se ven sin nada y lo primero que piensan es en recuperar el estatus que tenían en su país de origen, tener un trabajo, sus títulos, sentirse útiles sobre todo, pero sí, más que nada nos hablan sobre el trabajo. Luego también las familias que llegan con familia o con menores el primer día lo que nos dicen es escolarización y acceso a la sanidad que es lo primero que hacemos.

E- Vale y ¿hay algunas necesidades que ellos no manifiesten que vosotros detectáis?

T- Sí, además este es un tema que dentro del equipo hablamos mucho. Sobre todo algo que estamos tratando mucho últimamente es el tema de las expectativas. Hay personas que llegan y que no son conscientes de la situación en la que están ni de la situación que está el propio país. De la dificultad de encontrar un empleo de calidad y luego la vivienda pasa lo mismo. Muchas veces vemos que hay que trabajar el tema de las expectativas, con lo difícil que está siendo encontrar piso en Pamplona, hay muchas familias que están teniendo oportunidades de entrar a uno u a otro y los rechazan, entonces esto es algo que nos preocupa bastante y estamos viendo un poco como trabajarlo. Nosotros detectamos la necesidad de trabajar en concienciar un poco a las personas de bajar a la cruda realidad, es algo que hay que tratar con sensibilidad pero

es algo súper importante y además desde otras delegaciones también se encuentran con esta necesidad. Luego además de las expectativas también detectamos bastantes necesidad de trabajar las habilidades sociales y parentales. Muchas veces las situaciones que pasan y por las que llegan aquí además que se le suma el entorno desconocido, pues hace que el propio cuidado de ellos o de ellos hacia sus hijos menores, pues debido al estrés y la depresión o el shock, pues se dificulta muchísimo y es algo que estamos trabajando día a día, ¿no?, como poder ayudarles a desarrollar por sí solos las habilidades parentales y sociales. Y luego un último punto es el tema del compromiso, muchas personas cuando llegan al programa, bueno todas las personas cuando llegan al programa de lo primero que se hace es firmar un contrato social. Este contrato lo que hacemos es hablar un poco de la importancia del compromiso, no solo de nuestra parte sino que de la parte de la persona beneficiaria ya que va a estar en un programa en el que se van a cubrir necesidades básicas. Pero también ellos tienen que poner de su parte de manera activa, ya que son los protagonistas y es algo que puntualmente tenemos que recordarles sobre todo en cuanto a asistencia a talleres y clases de idioma. Sobre todo esta es una necesidad que detectamos. Yo te diría esas tres así bastante generales.

E- Vale, y ¿de qué forma trabajáis esas necesidades?

T- Bueno, te voy a empezar hablando un poco de las necesidades básicas que son alojamiento y manutención. Estas necesidades el programa en su manual, dice que alojamiento, bueno, tenemos diferentes centros de acogida temporal distribuidos por Pamplona y la comarca, entonces están durante 6 meses en estos pisos y la manutención mediante ayudas económicas. Esto no quiere decir que solo se cubra alimentación sino que también se da un dinero al mes para transporte, también hay un dinero específico para vestido. Luego a parte de las ayudas económicas, tenemos otras que no son menos importantes, como el asesoramiento e información, cualquier duda que tengan, cualquier sugerencia, sobre todo sobre recursos, la técnica de acogida o los TIS les asesoramos en cuanto a recursos internos, externos, encuentros en la oficina, también mediante asambleas en la casa que surgen muchas dudas... Luego también todas estas necesidades son muy importantes trabajarlas desde el área psicológica y jurídica. Esto se hace mediante encuentros en la oficina y esporádicamente con talleres. Los talleres los vemos un recurso bastante eficaz. Luego también necesidades

formativas, médicas, todo esto también lo cubre el programa y lo hacemos mediante ayudas económicas, tenemos convenios con diferentes farmacias que posibilita que puedan acceder a cualquier medicamento que esté recomendado por el médico para que puedan cubrir todas sus necesidades médicas. En cuanto a necesidades formativas, también nos coordinamos con colegios y guarderías, y con diferentes academias, sobre todo para personas que vienen sin idioma. Luego en cuanto a necesidades sociales y relacionales realizamos actividades de ocio, excursiones, talleres, o también simplemente con la propia relación de ayuda que se da entre la persona beneficiaria y el profesional, con esto trabajamos las necesidades sociales y relacionales que son de las más importantes.

E- Vale y ¿podrías decir alguna necesidad que no cubra el programa?

T- Pues sí, mira, esto es algo que llevamos hablando tiempo, que igual parece una tontería y no parece que sea una necesidad básica pero sí que nos estamos quejando un poco el equipo y también las personas beneficiarias. El ocio y transporte por ejemplo no están cubiertos, no están contemplados en el programa ni en segunda ni en tercera fase. ¿Qué quiere decir?, que cuando las personas ya parece que están un poquito asentadas, no pueden acceder a excursiones que realiza el programa, que es igual cuando más ganas tienen de salir un poco por ahí, de conocer lugares y personas y con el transporte pasa lo mismo. En segunda y tercera fase no sabemos porque dicen que estas ayudas del programa son incompatibles con la ayuda de manutención, entonces cuando pasan los 6 meses y pasan a segunda fase, estas ayudas no están cubiertas por el programa. Las necesidades de manutención sí que es verdad que están cubiertas en todo el programa pero una queja que tenemos desde todas las delegaciones es que se cubre algo muy básico pero que el dinero es muy justo y muchas veces hay que hacer malabares para que puedan comer y comprar sus productos de higiene personal, esto es lo que te resaltaría sobre necesidades que no cubre el programa.

E- Vale, pues si quieres podemos seguir hablando un poco del papel del trabajo social, ¿Qué fortalezas crees que tiene el programa?

T- Vale, yo personalmente como profesional de CEAR un punto fuerte que veo del programa es que está dividido en fases, que no es algo que es continuo. Entonces, ¿qué posibilita que el programa este dividido en tres fases?, pues nos posibilita que el

programa se pueda adaptar a la situación continuada y progresiva que va experimentando la persona. De esta manera nos posibilita diferenciarnos en áreas y así podemos realizar actuaciones más específicas en cada momento concreto y repartirnos tareas entre los distintos profesionales. Entonces vemos la división de fases como algo positivo para que se pueda proporcionar una atención integral a la persona. Otro punto fuerte del programa sería la duración del programa la vemos algo más o menos buena, es un año y medio sin contar prórrogas y creemos que esta duración es positiva y durante este tiempo sí que se puede intentar y cumplir el objetivo final que es la autonomía y la integración.

E- Vale, y ¿en cuanto a las debilidades?

T- Vale, bueno, la debilidad principal ya te la he nombrado y es que las cuantías son ajustadas, en cuanto a manutención, sobretodo en casos de familias las cuantías son ajustadas, es decir, las ayudas no van aumentando en proporción del nivel de personas. Entonces sí que vemos que las personas que igual vienen una persona o dos se pueden gestionar las ayudas económicas mucho mejor que familias numerosas de 4, 5 y 6 personas que ahí ya simplemente para comprar comida lo que he dicho, ¿no? hay que jugar un poco con el dinero. En algunas ocasiones están a mediados de mes y vienen a la oficina a decirnos que se les ha acabado, que han gastado todo en comida y entonces ahí es donde tendríamos que valorar si hacer un adelanto o no. Es algo que intentamos trabajar con ellos mediante talleres de gestión del dinero, alimentación saludable y demás pero la verdad es que nosotros también nos hemos quejado al ministerio del interior como delegación, diciendo que estas ayudas son muy ajustadas y muy pequeñas. Ocurre lo mismo con las ayudas destinadas al alquiler de vivienda, nos encontramos con un tema súper complicado ya que de por sí es muy difícil encontrar piso en Pamplona ya que mucha gente que quiere alquilar y cada vez hay menos vivienda, y a esto se le suma las cuantías tan ajustadas que tienen estas personas para alquilar vivienda. Entonces esto es algo que genera muchísima desmotivación en las personas. Te podría decir alguna debilidad más del programa, esto es algo que nos quejamos cada día, el tiempo. A veces nos gustaría poder dedicar o dar más calidad a nuestro trabajo pero no podemos porque no tenemos tiempo debido a los ritmos del programa. El ejercicio de los profesionales de CEAR, que somos trabajadores sociales, educadores, integradores, psicólogos... al final como

profesionales lo que buscamos es potenciar las capacidades de las personas por sí mismas y que estas se integren de una manera buena en la vida social, pero es cierto que para esto haría falta mucho más tiempo. Entonces es lo que echamos en falta cada día. Al final que si citas, tema burocrático, muchas personas, pocos profesionales, es una queja bastante compartida por todo el equipo y es el tiempo, que necesitaríamos más tiempo para hacer una atención de mejor calidad. Otro punto también que te diría es el tema de ocio, es otra debilidad que igual pasa un poco desapercibida porque igual no se concibe, como he dicho, como una necesidad básica, pero en segunda y tercera fase no se contempla costear estas actividades, qué es lo que realmente les motiva a las personas. Sobre todo a relacionarse con otras personas y a unirse con otras familias, y lo que te he dicho, no se contempla y esto lo identificamos como una debilidad del programa.

E- Vale, pues ahora si quieres comentarme un poco las necesidades y carencias

T- Sí, que te diría una bastante amplia y es que tenemos que encontrar un poco la manera de atajar en temas burocráticos. El programa exige tanta, tanta justificación sobretodo económica que al final gran parte de nuestra jornada nos la pasamos en buscar recibos, corregir facturas, ir al súper, farmacias, librerías a que por favor nos hagan, nos rehagan recibos o facturas para las personas. Nosotros lo entendemos, al final es el ministerio quién financia todas estas ayudas, pero sí que es verdad que tenemos que buscar una manera de hacerlo mejor porque este tiempo podría estar dedicado a intervenir con las personas del programa. Entonces esto es un poco una queja que tenemos todo el equipo a pesar de que lo entendamos.

E- Vale pues si quieres podemos seguir comentando un poco las funciones de las técnicas de integración social.

T- Vale, la figura de la técnica de integración social, de la TIS, que la llamamos, siempre decimos a las personas usuarias que es como la primera vía de comunicaciones que tienen en CEAR en primera fase. Trabajamos bastante a pie de calle, un poco esa es la diferencia que hay con la técnica de acogida que se centra más en la oficina y en trámites. Entonces nosotros, bueno la gente nos conoce al final porque somos los que acompañan durante esta etapa a la persona en el proceso. Sobre todo lo que hacemos son acompañamientos desde el primer recibimiento en la estación, hasta continuos seguimientos, acompañamiento a primeros trámites... Tenemos esto un poco

protocolarizado, ¿no? bastante automático, ellos llegan, les recibimos vamos a la vivienda y luego ya tenemos una serie de primeros trámites que son escolarización, empadronamiento, tarjeta sanitaria, biblioteca. Luego pues a partir de ahí sí que las personas beneficiarias van un poco más a sus anchas pero en la primera fase les acompañamos bastante. Una o dos veces al mes dinamizamos asambleas los TIS y solemos diseñar talleres. También gestionamos la convivencia en los dispositivos, si vemos que hace falta más apoyo, menos, y en tareas logísticas, cada vez que hace falta algo en el piso, algo de compras y demás, somos un poco los responsables en gestionarlo. También por supuesto, tenemos una coordinación interna, realizamos reuniones todas las semanas y también externa. Somos, seguramente, de todo el equipo los que más nos coordinamos con colegios, médicos, unidades de barrio, guarderías, extraescolares, entonces somos un poco esa primera vía de comunicación tanto para las personas que acaban de llegar como para los recursos en los que se encuentra. Entonces eso, en general el TIS es el que acompaña a las personas en esta etapa.

E- ¿Qué factores externos crees que son barreras para las personas usuarias?

T- Los obstáculos así generales que nos solemos encontrar son, la posibilidad de encontrar un trabajo y la posibilidad de encontrar una vivienda. Esto como ya he dicho antes, además de por la propia situación que hay en Pamplona con los pocos pisos que hay, se suma, pues la xenofobia de la gente que estamos viendo que es bastante grande y la gente prefiere no alquilar su casa a personas extranjeras y menos si son personas refugiadas que vienen de fuera de la Unión Europea y si además son africanas o del este nos encontramos bastantes más problemas. Las personas latinas sí que tienen más facilidad por cosas en común, pero luego, claro, una barrera muy importante es el desconocimiento también, nos encontramos con que muchísima gente no sabe lo que es una persona refugiada, no ha visto una tarjeta roja en su vida entonces eso genera mucha desconfianza, inseguridad. Sí que pensábamos que Pamplona era un entorno un poco más abierto de mente que otras comunidades, pero desgraciadamente estamos viendo que no. Hay una alteridad enorme, las personas dicen “bueno, primero las de aquí y luego las de fuera”. Y a la hora de encontrar trabajo lo mismo, viene gente súper cualificada, gente bueno pues con una carrera con dos ingeniera, que en su país ejercía cargos muy altos y llega aquí y la gente casi ni



siquiera le contrata para algo de lo que no se requiera estudios. Entonces estas son las principales dificultades que encontramos y algo que desde CEAR se puede trabajar ya que intentamos detectar estas cosas y denunciar y sensibilizar a la sociedad pero es algo que cada día nos estamos sorprendiendo.

E- Vale, pues si quieres podemos acabar hablando de que otras tareas además de la intervención realiza CEAR.

T- Bueno, CEAR tenemos un equipo multidisciplinar de diferentes áreas, primero tenemos un equipo transversal que trabaja con estas personas durante todo el programa, que es el área jurídica. En CEAR tenemos una abogada con la que todas las personas pasan por ella, se prepara la entrevista para la policía, cualquier duda e incluso no solo con personas del programa sino con personas inmigrantes en situación vulnerable o personas que acaban de llegar de su país y no saben si solicitar asilo o no. Dudas sobre si traer a su familia o no, entonces, desde esta área jurídica cubrimos esas necesidades. También otro área transversal sería el área psicológica, tenemos una psicóloga que la verdad es que no da a basto porque tiene muchísimas citas, no solo atiende a personas en individual, también hace terapia con parejas, también se reúne con menores. El área de idioma y voluntariado también es algo de que se tira mucho porque bueno, últimamente están viniendo muchas personas de Venezuela pero sí que es verdad que hay bastantes personas llegadas de Ucrania, Georgia de países de África. Entonces en el momento en que llegan estas personas, la técnica de idioma tiene que reunirse con ellos, coordinarse con recursos externos para lo antes posible hablar con la academia y que empiecen con el idioma. Luego también tenemos un equipo de administración que es el que lleva el tema de facturas, contabilidad, luego está la coordinadora territorial, que en este caso es Idoia la que se coordina sobretodo con ayuntamientos, diputación, parlamento, temas más formales. El área de empleo y formación que ya este se llevaría a cabo desde segunda fase y el área de vivienda que también se trabaja desde segunda fase pero se empieza a coordinar con ellas antes por lo que te he dicho, por la dificultad que hay cada vez estamos adelantando antes la derivación a este área de vivienda. Luego además de todas estas áreas que te he dicho desde CEAR también hay un área de sensibilización y denuncia, se suele hacer días señalados como es el día de las personas refugiadas, día de los derechos humanos, de la discriminación, sí que intentamos hacer dinámicas y actividades. En algunas las

hacemos por nuestra cuenta, en algunas nos coordinamos con otras entidades incluso con el ayuntamiento de Pamplona.

E- Vale, pues no sé si quieres comentar algo más.

T- Yo creo que te he dicho ya más o menos.

E- Vale, pues muchísimas gracias dedicarme tu tiempo para la entrevista.